

VM144:07/2011

## Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Suomen Kuntaliitto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto otsikossa mainitusta loppuraportista ja haluaa samassa yhteydessä kiittää valtiovarainministeriötä hyvin organisoidusta ja vedetystä vaativasta kehittämishankeprosessista.

Suomen Kuntaliitto on aina suhtautunut myönteisesti yhteispalveluun ja sen yhteiseen kehittämiseen. Nyt valmistuneessa loppuraportissa on kuvattu merkittävä uudistusehdotus julkisen hallinnon asiakaspalveluun, joka toteutuessaan tulisi laajasti yhtenäistämään asiakaspalvelua ja luomaan uudenlaisen, kaikille yhteisen toimintamallin. Toimintamallissa on kiitettävästi yhdistetty muun muassa palvelukanavakokonaisuus, johon kuuluvat niin käyntiasiointi kuin sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja etäpalvelu.

Kuntaliitto on vastannut tämän lausunnon liitteessä valmiina annettuihin yksityiskohtaisiin kysymyksiin loppuraportista. Kuntaliitto haluaa kysymysvastausten lisäksi nostaa esiin muutamia huomioita.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun historia on osoittanut, kuten hankkeen loppuraportissa on myös ansiokkaasti kuvattu, että vapaaehtoinen yhteistyömalli on tullut tiensä päähän. Eri viranomaisten vähimmäisvelvollisuudesta yhteiseen asiakaspalveluun tulee säätää lailla, jotta voidaan turvata palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus koko maassa. Yhteisen palvelupisteen järjestämis- ja ylläpitovelvoite soveltuu hyvin kunnan tehtäväksi. Kunnan tulee kuitenkin saada itse vaikuttaa toiminnan käynnistämispäätökseen sekä mahdolliseen toiminnan lopettamiseen, toisin kuin nyt hallituksen esitysluonnoksessa esitetään. Kunnan tulee myös saada itse päättää siitä, mitä kuntapalveluita omaan palvelupisteeseensä kokoaa.

Suomen Kuntaliitto kannattaa Lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, mutta on huolissaan loppuraportissa esitetystä kiireellisestä etenemisaikataulusta. Aikataulussa ei ole otettu huomioon mallin toiminnan kunnollista testaamista ja testaamisen kokemusten hyödyntämistä. Nyt esitetyssä etenemisessä on olemassa suuri riski, että säädetään lain tasolla toimintamallista, johon havaitaan mahdollisesti muutostarpeita jo voimaanastumisvuoden aikana. Kiirehtimällä voidaan saada aikaan merkittäviä lisäkustannuksia, jos suuria muutoksia joudutaan tekemään mallin käyttöönoton jälkeen.

Kuntaliitto muistuttaa käynnissä olevasta kuntauudistuksesta, jolla on paljon erilaisia vaikutuksia kuntakentällä. Asiakaspalvelun kehittäminen ei saa tuoda kunnille lisärasitteita. Kehittämisen tulee nivoutua yhteen muiden kehittämis- ja muutosprosessien kanssa. Esimerkiksi mallin valtakunnallista levittämisuunnitelmaa tehtäessä tulee ottaa huomioon jo tiedossa olevat kuntaliitokset ja sovittaa asiakaspalvelupisteen käynnistäminen näiden liitosten muutosprosessiin istuvaksi.

Nyt ehdotetun uudenmallisen toiminnan kriittinen perusosa on etäpalvelu, jota rakennetaan Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman hankkeena. Kuntaliitto pitää tär-

keänä, että etäpalveluhanke etenee osaltaan yhdenmukaisesti asiakaspalvelun kehittämisen kanssa ja muun muassa levittämisaikataulut tulee sovittaa yhteen. Etäpalvelun on oltava toimintavarma toimintamalli siinä vaiheessa, kun yhteisiä uudenmukaisia asiakaspalvelupisteitä avataan.

Kansalaisten elämäntilanteisiin kuuluu laajalti erilaisia palveluita, joita tuottavat julkisen sektorin lisäksi yksityiset palveluntuottajat ja kolmas sektori. Yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen yhdistäminen nyt esitettyyn malliin on oltava joustavaa ja paikkakunnan tai alueen tarpeista lähtevää. Lainsäädännöllä ei saa estää saavutettavuutta parantavia täydentäviä tai vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Esimerkiksi etäpalvelupiste tulee voida perustaa vaikka kyläkaupan kylkeen niin sanottuna itsepalvelupisteinä tai palvelupiste voi kulkea teknologian mahdollistavana liikkuvana palveluna asiakkaan luo.

Kuntaliitto haluaa vielä viimeisenä, mutta merkittävänä onnistumisen edellytyksenä olevana, asiana korostaa riittävää resursointia. Muutoksen toteuttamiseen, yleiseen valmisteluun, koulutukseen jne. on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta päästään laadukkaaseen, toimivaan ja kansalaisia hyödyttävään lopputulokseen.

SUOMEN KUNTALIITTO



Tuula Haatainen

varatoimitusjohtaja



Tanja Rantanen

erityisasiantuntija

LIITE

Lausuntokysymyksiin vastaukset

27.8.2013

LIITE 1

**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:**

Suomen Kuntaliitto kannattaa lakisääteistä mallia. Vapaaehtoiseen sopimiseen perustuva malli ei ole turvannut palvelujen saavutettavuutta ja on osaltaan ylläpitänyt sekä mahdollistanut erittäin heterogeenisen ja epätasa-arvoisen palveluverkon ja -valikoimat eri puolille Suomea.

**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:**

Kunta on keskeinen toimija julkisen hallinnon palveluntuottajana ja yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite soveltuu hyvin kunnan tehtäväksi.

Palvelupisteen toiminnan käynnistämisessä ja sen lopettamisessa tulee kunnalle luoda vaikuttamisen mahdollisuus. Tämä puuttuu nyt kuvatusta mallista. Kunta kantaa lopulta niin sanotun liike-toimintavastuun, joten sillä pitää olla myös mahdollisuus päättää asiasta.

**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:**

Tavoitteena tulee olla sekä kattavat palvelut kansalaisille että riittävä määrä palveluita kustannus-  
tehokkaaseen toimintaan. Nyt mainittujen valtionviranomaisten palveluista, lisättyinä sopimuspo-  
haisilla Kansaneläkelaitoksen palveluilla ja paikallisten muiden toimijoiden palveluilla, voidaan  
saada riittävä kysyntä myös pienemmälle paikkakunnalle, jolloin palvelut voidaan järkevästi  
turvata lähelle kansalaisia.

#### **Kysymys 4**

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteis-  
ten 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 hoita- misesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

Kunnan palveluista palvelupisteessä ei tule säätää lain tasolla. Kunnan palvelujen tulee olla kunnan  
omassa päätösvallassa. Kunnan ollessa järjestämisvastuussa julkisen hallinnon yhteisestä asiakas-  
palvelupisteestä on luonnollista, että myös kunnan omat, malliin soveltuvat asiakaspalvelut keski-  
tetään palvelupisteeseen. Palvelujen valinnan tulee kuitenkin perustua vapaaehtoisuuteen. Pakot-  
tamalla rakennetaan jopa eri kuntien asukkaita eriarvoistavaa asiakaspalvelutoimintaa.

Parempi lähestymistapa kunnan palvelujen valintaan on vapaaehtoinen ja kannustava. Kunta itse  
selvittää ja päättää mitä kunnan palveluita se keskittää palvelupisteeseen. Säättämisen sijaan kan-  
nustettaisiin alueen kuntia miettimään laajasti yhdessä miten alueella palveluita tarjotaan ja mitä  
ylläpitävän kunnan ja alueen muiden kuntien palveluita palvelupisteessä tarjotaan.

### **Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli**

#### **Kysymys 5**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehd-  
dotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa  
ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimin- taympäristöstä:**

Hankkeessa rakennettu ja lain tasolle kirjattu yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järke-  
välle organisoinnille. Valtakunnallista yhtenäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät,  
joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

On varottava kuitenkin sitoutumasta liian yhtenäiseen malliin esimerkiksi tilojen osalta. Paikalli-  
sesti on voitava joustaa, jotta voidaan järkevästi hyödyntää esimerkiksi olemassa olevia tiloja. Tä-  
mä ei tarkoita, ettei noudatettaisi muun muassa tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia.

Tässä kohtaa Suomen Kuntaliitto haluaa nostaa esiin toimintamalliin liittyvän aikatauluriskin. Teo-  
reettinen malli on aina eri asia kuin käytännön toiminta, jossa vasta voidaan osoittaa mikä toimii ja  
mikä ei, sekä hioa mallia toimivaan suuntaan. Ennen lain säätämistä, tulee hankkia riittävästi ko-

kemusta itse toiminnasta. Vähintään pitää Valtioneuvoston asetuksen anto kyseisistä asioista jättää myöhempään vaiheeseen.

#### **Kysymys 6**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakichdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:**

Toimintamallityöryhmän työn tulos on laadukas ja hyvä kuvaus etenkin toimintaprosessien osalta. Viitaten kysymyksen 5 vastaukseen, tarvitaan kuitenkin riittävän pitkä aika mallin testaamiseen, arviointiin ja muokkaamiseen.

#### **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:**

Laadun arvioinnin malli on hyvä. Arviointia tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, jotka on hyvin otettu mallissa huomioon. Erillisen palvelupisteen arviointimallin ei tule kuitenkaan rasittaa liikaa järjestämisvelvollista tahoja, vaan tarvittavan tiedon tulee kasautua mahdollisimman automaattisesti.

#### **Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

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

Yleisesti ottaen käynnistämisen- ja kehittämismalli on melko hyvä. Mallissa on kuvattu eri toimijoiden roolit ja tehtävät sillä tasolla, kuin ne tässä vaiheessa voidaan kuvata. Käynnistämisen projektin yhteydessä tarkentuu mitä käytännössä on tehtävä ja mitä kaikkea käynnistämiseen liittyy.

Kuvattu aikataulu luo esteen järkevälle etenemiselle. Mallissa ei ole käytännössä pilotointia toiminnan osalta lainkaan. Pilotoinnin voidaan katsoa koskevan vain käynnistämistä, kun pilotoinnin jälkeen käynnistetään jo seuraavien palvelupisteiden toimintaa. Itse toiminnan pilotointi ja sen arviointi vaativat enemmän aikaa. Tässä on selkeä riski lisäkustannuksille, joita syntyy jos mallia

joudutaan korjaamaan laajan käyttöönoton jälkeen.

## 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:**

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on hyvä.

## 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:**

Kunnille valtiolta siirtyvistä asiakaspalvelutehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti. Ehdotettu perusrakenne on hyvä.

### Kysymys 11

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvastuussa olevalle kunnalle täysimääräisesti. Laskentamallin tulee olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa korjata esimerkiksi siten, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä kustannukset eivät

kaadu kunnan harteille. Kustannusten laskentamallin tulee olla läpinäkyvä.

### **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:**

Vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Vastuu kustannuksista palvelupisteen aukipitamisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla, joten erilaisia vaihtoehtoja muokata toimintaa on oltava. Näitä voivat olla esimerkiksi kysymyksessä mainittu aukioloaikojen muuttaminen ja korvausten korotus. Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohdita vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palvelut. Nyt esitetty malli koskee vain jäykästi kiinteitä palvelupisteitä ja esimerkiksi terveydenhuollon puolella on jo löydetty hyviä kustannustehokkaita ratkaisuja viedä palveluja lähelle asiakkaita liikkuvilla ratkaisuilla.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteessä on myös tarkasteltava korvausten kustannusmallia, kuten kysymyksen 11 vastauksessaan Kuntaliitto tuo esiin.

Palvelupisteen sulkeminen tulee olla mahdollista myös kunnan aloitteesta, jos sille on perusteet.

### **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:**

Saavutettavuuskriteerit ovat hyvät karkealla tasolla, mutta niitä on vielä tarkistettava paikallisesta/alueellisesta näkökulmasta jokaisen palvelupisteen osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelupisteen on oltava tosiasiallisesti saavutettavissa, joka ei ole todennettavissa vain karttaa katsoen.

**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:**

Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuutta. Paikoissa, joissa kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin, kun käyttöaste on suuri. Vähemmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja sekä toiminnassa että rahoituksessa.

**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:**

Palvelupisteverkon tulee olla kattava ja tasa-arvoinen koko maassa. Näin ollen nyt esitetyistä vaihtoehtoista vain 164 kunnan vaihtoehto on riittävä palvelupisteverkolle.

Osa kunnista on, ja useampi tulee kuntaliitosten myötä olemaan, pinta-alaltaan sekä kulkuyhteyksiltään niin laajoja, että yksi palvelupiste on liian vähän. Palvelupisteverkon on joustettava sekä paikallisten tarpeiden että muutostilanteiden kohdalla. Tarpeen mukaan useamman palvelupisteen perustaminen yhteen kuntaan pitäisi olla mahdollista ja helppoa.

Laajempikin, 164 kunnan, palveluverkko tarvitsee rinnalleen muita kehitettäviä toimintamalleja, jotta palvelut saadaan levitettyä vielä lähemmäs asiakkaita. Näitä malleja ovat etäpalvelujen kotikäyttö sekä esimerkiksi pienet itsepalvelupisteet, joissa etäpalvelua voi käyttää, kun kotona ei ole tarvittavia välineitä tai tietoverkkoa. Myös liikkuvat palvelut ovat realistinen palveluverkkoa täydentävä toimintatapa.

**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:**

Päällekkäisyyksiä on järkevä purkaa, mutta se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen toimiva asiakaspalvelupiste, josta korvaavat palvelut ovat saatavilla.

## 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:**

Esitettyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessaan on kunnalla päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

Työsopimuslain mukainen työsuhde perustuu työnantajan ja työntekijän välillä tehtyyn suulliseen tai kirjalliseen työsopimukseen myös silloin, kun työnantaja on kunta tai muu julkisyhteisö. Työsopimuksen sopijapuolet voivat vapaasti päättää mm. sopimuksen tekemisestä ja sen tärkeimmistä ehdoista eli työsopimussuhde on oikeusjärjestelmässämme suojatun sopimusvapauden periaatteen piirissä. Siten laissa ei voida velvoittaa ketään tekemään esimerkiksi työsopimusta.

Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta lopullinen rekrytointipäätös on kunnan itsensä päätösvallassa.

### 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:**

Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä hyvin. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on perusteltua, ettei siitä säädetä.

Palvelujen kysynnän niin salliessa, sekä erityisesti vähäisen kysynnän palvelupisteissä, tekevät palveluneuvojat myös muita kunnan töitä siten, kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.

### 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:**

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava tuottamaan riittävästi tukea ja koulutusta.

28.8.2013

LIITE 1

## 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:**

Suomen Kuntaliitto kannattaa lakisääteistä mallia. Vapaaehtoiseen sopimiseen perustuva malli ei ole turvannut palvelujen saavutettavuutta ja on osaltaan ylläpitänyt sekä mahdollistanut erittäin heterogeenisen ja epätasa-arvoisen palveluverkon ja -valikoimat eri puolille Suomea.

### 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:**

Kunta on keskeinen toimija julkisen hallinnon palveluntuottajana ja yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite soveltuu hyvin kunnan tehtäväksi.

Palvelupisteen toiminnan käynnistämässä ja sen lopettamisessa tulee kunnalle luoda vaikuttamisen mahdollisuus. Tämä puuttuu nyt kuvatusta mallista. Kunta kantaa lopulta niin sanotun liiketoimintavastuun, joten sillä pitää olla myös mahdollisuus päättää asiasta.

### 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:**

Tavoitteena tulee olla sekä kattavat palvelut kansalaisille että riittävä määrä palveluita kustannustehokkaaseen toimintaan. Nyt mainittujen valtionviranomaisten palveluista, lisättyinä sopimus-

jaisilla Kansaneläkelaitoksen palveluilla ja paikallisten muiden toimijoiden palveluilla, voidaan saada riittävä kysyntä myös pienemmälle paikkakunnalle, jolloin palvelut voidaan järkevästi turvata lähelle kansalaisia.

#### **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:**

Kunnan palveluista palvelupisteessä ei tule säätää lain tasolla. Kunnan palvelujen tulee olla kunnan omassa päätösvallassa. Kunnan ollessa järjestämisvastuussa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelupisteestä on luonnollista, että myös kunnan omat, malliin soveltuvat asiakaspalvelut keskitetään palvelupisteeseen. Palvelujen valinnan tulee kuitenkin perustua vapaaehtoisuuteen. Pakottamalla rakennetaan jopa eri kuntien asukkaita eriarvoistavaa asiakaspalvelutoimintaa.

Parempi lähestymistapa kunnan palvelujen valintaan on vapaaehtoinen ja kannustava. Kunta itse selvittää ja päättää mitä kunnan palveluita se keskittää palvelupisteeseen. Säättämisen sijaan kannustettaisiin alueen kuntia miettimään laajasti yhdessä miten alueella palveluita tarjotaan ja mitä ylläpitävän kunnan ja alueen muiden kuntien palveluita palvelupisteessä tarjotaan.

### **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:**

Hankkeessa rakennettu ja lain tasolle kirjattu yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhtenäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

On varottava kuitenkin sitoutumasta liian yhtenäiseen malliin esimerkiksi tilojen osalta. Paikallisesti on voitava joustaa, jotta voidaan järkevästi hyödyntää esimerkiksi olemassa olevia tiloja. Tämä ei tarkoita, ettei noudatettaisi muun muassa tietosuojaa- ja tietoturva vaatimuksia.

Tässä kohtaa Suomen Kuntaliitto haluaa nostaa esiin toimintamalliin liittyvän aikatauluriskin. Teoreettinen malli on aina eri asia kuin käytännön toiminta, jossa vasta voidaan osoittaa mikä toimii ja mikä ei, sekä hioa mallia toimivaan suuntaan. Ennen lain säätämistä, tulee hankkia riittävästi kokemusta itse toiminnasta. Vähintään pitää Valtioneuvoston asetuksen anto kyseisistä asioista jättää

myöhempään vaiheeseen.

#### **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:**

Toimintamallityöryhmän työn tulos on laadukas ja hyvä kuvaus etenkin toimintaprosessien osalta. Viitaten kysymyksen 5 vastaukseen, tarvitaan kuitenkin riittävän pitkä aika mallin testaamiseen, arviointiin ja muokkaamiseen.

#### **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:**

Laadun arvioinnin malli on hyvä. Arviointia tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, jotka on hyvin otettu mallissa huomioon. Erillisen palvelupisteen arviointimallin ei tule kuitenkaan rasittaa liikaa järjestämisvelvollista tahoja, vaan tarvittavan tiedon tulee kasautua mahdollisimman automaattisesti.

#### **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:**

Yleisesti ottaen käynnistämisen- ja kehittämismalli on melko hyvä. Mallissa on kuvattu eri toimijoiden roolit ja tehtävät sillä tasolla, kuin ne tässä vaiheessa voidaan kuvata. Käynnistämisen projektin yhteydessä tarkentuu mitä käytännössä on tehtävä ja mitä kaikkea käynnistämiseen liittyy.

Kuvattu aikataulu luo esteen järkevälle etenemiselle. Mallissa ei ole käytännössä pilotointia toiminnan osalta lainkaan. Pilotoinnin voidaan katsoa koskevan vain käynnistämistä, kun pilotoinnin jälkeen käynnistetään jo seuraavien palvelupisteiden toimintaa. Itse toiminnan pilotointi ja sen arviointi vaativat enemmän aikaa. Tässä on selkeä riski lisäkustannuksille, joita syntyy jos mallia

joudutaan korjaamaan laajan käyttöönoton jälkeen.

## 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:**

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on hyvä.

## 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:**

Kunnille valtiolta siirtyvistä asiakaspalvelutehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti. Ehdotettu perusrakenne on hyvä.

### 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:**

Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvastuussa olevalle kunnalle täysimääräisesti. Laskentamallin tulee olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa korjata esimerkiksi siten, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä kustannukset eivät

kaadu kunnan harteille. Kustannusten laskentamallin tulee olla läpinäkyvä.

### **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:**

Vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Vastuu kustannuksista palvelupisteen aukipitamisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla, joten erilaisia vaihtoehtoja muokata toimintaa on oltava. Näitä voivat olla esimerkiksi kysymyksessä mainittu aukioloaikojen muuttaminen ja korvausten korotus. Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohdita vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palvelut. Nyt esitetty malli koskee vain jäykästi kiinteitä palvelupisteitä ja esimerkiksi terveydenhuollon puolella on jo löydetty hyviä kustannustehokkaita ratkaisuja viedä palveluja lähelle asiakkaita liikkuvilla ratkaisuilla.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteessä on myös tarkasteltava korvausten kustannusmallia, kuten kysymyksen 11 vastauksessaan Kuntaliitto tuo esiin.

Palvelupisteen sulkeminen tulee olla mahdollista myös kunnan aloitteesta, jos sille on perusteet.

### **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:**

Saavutettavuuskriteerit ovat hyvät karkealla tasolla, mutta niitä on vielä tarkistettava paikallisesta/alueellisesta näkökulmasta jokaisen palvelupisteen osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelupisteen on oltava tosiasiallisesti saavutettavissa, joka ei ole todennettavissa vain karttaa katsoen.

**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:**

Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuutta. Paikoissa, joissa kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin, kun käyttöaste on suuri. Vähemmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja sekä toiminnassa että rahoituksessa.

**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:**

Palvelupisteverkon tulee olla kattava ja tasa-arvoinen koko maassa. Näin ollen nyt esitetyistä vaihtoehdoista vain 164 kunnan vaihtoehto on riittävä palvelupisteverkolle.

Osa kunnista on, ja useampi tulee kuntaliitosten myötä olemaan, pinta-alaltaan sekä kulkuyhteyksiltään niin laajoja, että yksi palvelupiste on liian vähän. Palvelupisteverkon on joustettava sekä paikallisten tarpeiden että muutostilanteiden kohdalla. Tarpeen mukaan useamman palvelupisteen perustaminen yhteen kuntaan pitäisi olla mahdollista ja helppoa.

Laajempikin, 164 kunnan, palveluverkko tarvitsee rinnalleen muita kehitettäviä toimintamalleja, jotta palvelut saadaan levitettyä vielä lähemmäs asiakkaita. Näitä malleja ovat etäpalvelujen kotikäyttö sekä esimerkiksi pienet itsepalvelupisteet, joissa etäpalvelua voi käyttää, kun kotona ei ole tarvittavia välineitä tai tietoverkkoa. Myös liikkuvat palvelut ovat realistinen palveluverkkoa täydentävä toimintatapa.

**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:**

Päällekkäisyyksiä on järkevä purkaa, mutta se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen toimiva asiakaspalvelupiste, josta korvaavat palvelut ovat saatavilla.

## 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:**

Esitettyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessaan on kunnalla päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

Työsopimuslain mukainen työsuhde perustuu työnantajan ja työntekijän välillä tehtyyn suulliseen tai kirjalliseen työsopimukseen myös silloin, kun työnantaja on kunta tai muu julkisyhteisö. Työsopimuksen sopijapuolet voivat vapaasti päättää mm. sopimuksen tekemisestä ja sen tärkeimmistä ehdoista eli työsopimussuhde on oikeusjärjestelmässämme suojatun sopimusvapauden periaatteen piirissä. Siten laissa ei voida velvoittaa ketään tekemään esimerkiksi työsopimusta.

Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta lopullinen rekrytointipäätös on kunnan itsensä päätösvallassa.

### 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:**

Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä hyvin. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on perusteltua, ettei siitä säädetä.

Palvelujen kysynnän niin salliessa, sekä erityisesti vähäisen kysynnän palvelupisteissä, tekevät palveluneuvojat myös muita kunnan töitä siten, kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.

### 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:**

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava tuottamaan riittävästi tukea ja koulutusta.