

Nimetön

Lähetäjä: Härkönen Terttu [mailto:terttu.harkonen@ristijarvi.fi]

Lähetetty: 5. syyskuuta 2013 11:58

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Lausunto

Liitteellä Ristijärven kunnan lausunto asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Terttu Härkönen

hallintopäällikkö

Ristijärven kunta

Puh. 044-7159309 / 08-61554321

terttu.harkonen@ristijarvi.fi

Aholantie 19, 88400 Ristijärvi

---

5.9.2013

## 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: *Ristijärven kunta pitää hyvänä, että lainsäädännöllä yhtenäistetään valtionhallinnon ja kuntien palvelujen tarjontaa asiakkaille.***

### Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämismalliksi*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämismallia 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 järjestämismallista: *Uusien palvelupisteiden rakentaminen ja sijoittaminen kuntakeskuksiin tulee käynnistymään hitaasti. Ristijärven kunnassa on toiminut vakiopalveluvalikoiman sisältävä yhteispalvelupiste jo 10 vuotta. Toimintaa on harjoitettu suoraan asiakasrajapinnassa, myös kunnan omat palvelut asiakkaille, mökkiläisille ja muille asiakkaille on tarjottu samasta paikasta. Palvelupiste sai erityistä kiitosta OECD:n maa-arvioinnissa vuonna 2009. Kunnalle on kertynyt käytännön osaamista siitä miten tällaista työtä kuntatasolla pitäisi hoitaa. Kajaanissa, jonne 164 palvelupisteverkoston mallissa ollaan sijoittamassa palvelupiste, ei ole yhteispalvelulain mukaista yhteispalvelupisteverkoston. Suunnitelmassa Keski-Kainuun, etenkin Ristijärven vähäininkin valtion hallinnon palvelujen saavutettavuus heikkenee nykyisestä. Pidämme erityisen tärkeänä, että jo olemassa olevien yhteispalvelupisteiden toiminta turvataan jo suunnitteluvaiheessa. Ristijärven kunta esittää, että kuntakartassa kunta liitetään vaihtoehdossa 1 ja 2 palvelupistekuntien joukkoon.***

**Kuntalaiset ovat tottuneet asioimaan ja käyttämään yhteispalvelupisteen palveluja. Nyt hanke ehdottaa toimivan pisteen sopimusperusteisesti hoidettavaksi ja käytännössä täysin kunnan kustannettavaksi. Esitys asiakkaiden siirtymisestä naapurikuntien, tulevaisuudessa mahdollisesti perustettavien yhteispalvelupisteiden asiakkaiksi ei tule toimimaan pitkien etäisyyksien Pohjois-Suomessa. Kuntien välillä ei ole poikkisuuntaista julkista liikennettä. Valtion tuottavuusohjelma on jo nyt poistanut tärkeät palvelut, kuten TE-toimiston alueet ja jättänyt lukuisat työttömät sosiaalitoimen ja erilaisten syrjäytymistä estävien toimenpiteiden hoidettavaksi. Asumiselle lisääntyvät kustannukset ja toiminnallinen kyvyttömyys tulevat lisäämään syrjäytymistä näillä toimenpiteillä.**

**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:***

***Ristijärven kunnan yhteispalvelupisteessä on vuodesta 2002 lähtien tarjottu poliisin lupahallinnon ja Kelan sekä kuluvan vuoden toukokuusta lähtien TE-keskuksen avustavat asiakaspalvelutehtävät sopimukseen perustuen. Hankkeen ehdotus myötäilee jo voimassa olevan yhteispalvelulain mukaista toimintaa ja on siten kannatettava ehdotus.***

**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: Ristijärven kunta kannattaa ehdotusta, koska kunnan ylläpitämässä yhteispalvelupisteessä on jo 10 tuotettu myös kunnan omat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen ehdotus myötäilee voimassa olevaa yhteispalvelulakia.***

**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: Toimintaympäristön toteutusehdotukseen ei ole huomautettavaa muilta osin kuin, että jonkin verran paikkakuntakohtaisia valintoja pitää pystyä toteuttamaan esim. tilojen suhteen. Palvelukortti takaa samantasoisien palvelun eri alueilla. Laitteistojen ja tietojärjestelmien tulee olla yhteensopivat eri viranomaisten kesken koko maassa.***

**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:***

*Ei huomautettavaa. Prosessikuvaus vastaa yhteispalvelupisteissä nykyisin olevaa toimintaa eli ei tuo muutoksia prosessiin. Avaintekijänä ovat ammattitaitoiset työntekijät.*

**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:**

*Ei huomautettavaa. Arvioinnin tulosten seurannassa painopiste tulisi olla kansalaisten saamis- sa palveluissa ja niiden laadussa, ei rahassa.*

**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 käynnistämistä- ja kehittämismallista: Käynnistäminen tulisi aloittaa jo toimivista yhteispalvelupisteistä. Uusien perustamiselle tulee varata riittävästi aikaa.**

## 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: *Ei huomautettavaa.***

## 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: *Kiinteiden kustannusten korvaaminen tulisi sisältyä myös sopimusperusteiseen toimintaan. Perustamiskustannukset tulee korvata täysimääräisinä.***

### 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: *Laskentaperusteeseen ei ole huomautettavaa. Korvauksiin tulisi sisällyttää jälkikäteinen tarkistusmahdollisuus.***

**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: *Palvelut tulee tarjota kohtuullisella etäisyydellä myös harvaan asutuilla alueilla, joilla kysyntä on vähäisempää.***

**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:**

*Ehdotukseen sisältyvän mallin mukaan Ristijärven toimivasta yhteispalvelupisteestä ei tulisi lakisääteistä palvelupistettä. Perustamiskriteeri, vaikutusalueen asukkaista 90 %:lla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 km, toteutuu kaavaillulla vaikutusalueella vain Kajaanin kaupungin asukkaiden osalta. Maaseutukuntien asukkaiden tasavertainen kohtelu tulee ottaa huomioon ja säilyttää jo toimivat palvelupiste.*

**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:**

*Tuottavuus ja taloudellisuus eivät saa olla ratkaisevia kriteereitä palveluverkon saavutettavuuden arvioinnissa. Vähäväkisillä alueilla pisteiden ylläpitokustannukset ja henkilöstömenot ovat alhaisemmat kuin suurten käyntiasioinnin alueilla.*

**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: Etusijalla palvelupisteiden perustamisessa ja nykyisten yhteispalvelupisteiden nimeämisessä asiakaspalvelupisteiksi tulee olla alueet ja paikkakunnat, joissa ei ole tarjolla valtionhallinnon viranomaisten palveluja.**

**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: Päällekkäisyydet pitää purkaa palveluprosessia heikentämättä (välttää katkoksia palvelussa).**

**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: Toimitaan normaalien käytäntöjen mukaisesti.**

**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: Asiakaspalvelutehtäviin ei huomauttamista. Julkisen vallan käyttö ei kuulu palveluneuvojille.**

**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:**

*Palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat huolehtivat kustannuksellaan kouluttamisen ja taustatuen antamisen sekä ammattitaidon ylläpidosta palvelun edellyttämällä tasolla.*

