



## LAUSUNTO

11.9.2013 Dnro 790-2013-17/Ha-1

**Valtiovarainministeriölle**

valtiovarainministerio@vm.fi

Viitteenne: Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Asia: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

**Kaakkois-Suomen maistraatin lausunto**

Hankkeessa on lähtökohtana kattavan valtakunnallisen käyntiasiointipalvelun järjestäminen valtionhallinnon toimijoiden karsiessa omaa palveluverkostoaan. Kaakkois-Suomen maistraatti esittää, että tässä vaiheessa lähdetään liikkeelle raportissa esitetyn suppeamman mallin pohjalta. Jos juuri nyt perustetaan uusi laaja ja kattava verkosto käyntiasiakaspalveluun, niin kustannussäästöt, jotka saataisiin sähköisen asiointiin ja puhelinpalveluun entistä enemmän panostamalla, jäävät ainakin osittain saavuttamatta. Tässä taloustilanteessa ei voitane olla hakematta kaikkia kustannussäästöjä.

Ehdottomasti on ensin katsottava, että keskeisimmät viranomaiset saavat sähköisen asiakaspalvelunsa ja puhelinpalvelunsa samalle tasolle kuin esimerkiksi Verohallinto on saanut. Etäpalvelun kehittäminen on myös vielä alkutekijöissään. Näiden kehitysaskelien jälkeen voidaan harkita, minkälainen käyntiasiakasverkosto kannattaa järjestää julkiselle hallinnolle. Julkisen hallinnon kannattaa tehdä yhteistyötä asiakaspalvelussa, mutta ensin on syytä paremmin arvioida tuleva tarve eri asiakaspalvelumuodoissa. Suurimpiin kaupunkitaajamiin on tuskin jatkossakaan tarvetta tai mahdollisuutta perustaa kyseisiä asiakaspalvelupisteitä. Palvelupaikoista tulisi aivan liian suuria hallittaviksi ja toisaalta valtion viranomaisille jäisi pakosti myös omia palvelupisteitä. Tarkoituksenmukaisinta olisi, että velvoite koskisi vain niitä alueita, joilla valtion viranomaisilla ei ole tai ei tule enää lähivuosina olemaan omia asiakaspalvelupisteitä.

Loppuraportissa annetaan myös liian ruusuinen kuva hankkeen mukaisesta asiakaspalvelusta. Esimerkiksi kuluttajaneuvonnan osalta monet ymmärtäneet että sitä saa jatkossa asiakaspalvelupisteistä palveluneuvojan antamana. Jos lukee liitteitä, jossa tästä asiasta kerrotaan, voi näin hyvinkin päätellä. Palveluneuvojahan lähinnä antaa yhteystietoja, ei anna itse kuluttajaneuvontaa. Jatkossa hankkeen viestinnän pitää olla realistista, turhia odotuksia asiakaspalvelun sisällöstä ei pidä luoda.

Luonnoksessa hallituksen esitykseksi mainitaan, että maistraatti antaa asiakaspalvelupisteissä henkilökohtaista asiantuntijapalvelua eräissä maistraatin tehtävissä (mm. julkinen notaari). Laajemman mallin mukaan Kaakkois-Suomessa asiakaspalvelupisteet ovat Haminassa, Imatralla, Kotkassa, Kouvossa, Lappeenrannassa ja Parikkalassa. Maistraatin resurssitilanteen vuoksi tämän hetken tiedon mukaan näitä henkilökohtaisia asiantuntijapalvelua ei voitane kuin poikkeuksellisesti antaa Haminassa ja Parikkalassa, ja Imatrallakin varsin rajoitetusti. Muiden paikkojen osalta on toivottavaa säilyttää omat toimipaikat avoinna vähintään ajanvarauksella toimivina.

Ari Torkkel

maistraatin päällikkö

**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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Lakisääteisyys on liian kankea järjestely, nykyisen yhteispalvelulain mukaan ministeriö voi tarvittaessa määrätä viranomaisen osallistumaan yhteispalveluun, tällaisen määräyspykälän pitäisi riittää, tällaisella kevyemmällä järjestelyllä asiat voidaan järjestää joustavammin, tehtävän voisi sijoittaa yhteen ministeriöön.

**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:**

Ei huomauttamista

**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:**

Asiakas vähintäänkin hämmentyy, jos kerrotaan että kaikki palvelut saa yhdeltä luukulta ja sitten merkittävä osa valtion viranomaisista puuttuu listalta, lisäksi palvelun sisällöltä ei pidä muutoinkaan lupailta liikaa. Raportin liitteissä luvataan liikaa palvelujen sisällön suhteen.

**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:**

Suurempien kuntien ei liene mahdollista keskittää kaikkea asiakaspalveluaan ko. pisteeseen.

**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 ja toimintamalli on aika monessa asiakaspalvelupisteissä ylimitoitettu kysyntään nähden, vaikka sinänsä se on asiantuntevasti laadittu.

**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 sinänsä OK, mutta joihinkin asioihin on tulossa turhia välikäsiä, asiakasta tulee kannustaa itse etsimään kulloinkin tarvittavat substanssiviranomaisen yhteystiedot ja lomakkeet netistä.

**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 kommentoitavaa

**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:**

Pilotointiin on varattava huomattavasti enemmän 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 huomauttamista

## 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:**

Pienissä palvelupisteissä on könttäsomma parempi vaikka kustannuksia korvattaisiin hieman ylimääräisesti, pienten suorittemäärien laskentaan ja selvittelyyn menee turhaan aikaa ja kustannuksia.

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioitun 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:**

Ei kommenttia.

**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:**

Asiakaspalvelupisteen lakkauttamisen ei pitäisi vaatia lainmuutosta.

**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:**

Kilometrimäärän mukainen määrittely on liian yksioikoinen, työssäkäynti alue vaikuttaa myös asiaan, samoin alueen väestöpohja. 80 kilometriä moottoritietä on sama asia kuin 40 kilometriä pikkutietä. Harvaan asutuille alueille voidaan perustaa etäpalvelupaikkoja asiakaspalvelupisteiden sijaan.

**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:**

Ei huomauttamista

**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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Näistä vaihtoehtoista 129 palvelupisteitä on tässä vaiheessa huomattavasti parempi, tässäkin mallissa on liikaa pisteitä. Osa pisteistä pitäisi olla suppeamman palvelun pisteitä, nyt kaikissa pisteis-

sä varaudutaan kaikkien asioiden hoitoon, vaikka niitä harvinaisempia asioita ei todennäköisesti tule koskaan esille. Pisteiden määrää voidaan harkita myöhemmin uudelleen, tässä vaiheessa kannattaa lähteä liikkeelle suppeammalla vaihtoehdolla.

#### **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:**

129 mallissa päällekkäisyyksiä ei ole paljoa, ylipäätään raportissa on asian merkitykseen nähden kerrottu hyvin vähän päällekkäisyyksien karsimisen vaikutuksista, ilman karsimista hanke ei liene taloudellisesti mahdollinen.

#### **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:**

Ei huomattamista

#### **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:**

Ei kommenttia

**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:**

Koulutustehtävän jakautuminen toimialan sisällä on täysin avoinna, joten tätä kohtaa ei voi vielä kommentoida tarkemmin, tämä tehtävä voinee olla toimialan sisällä myös keskitetty.