



11.09.2013

Valtiovarainministeriö  
Kunta- ja aluehallinto-osasto

Viite Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 17.06.2012  
(VM144:07/2011)

### Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Lounais-Suomen aluehallintovirasto esittää lausuntonaan Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista yleisesti seuraavaa.

Valtion viranomaisten palvelupisteverkosto on heikentynyt huolestuttavasti monissa sellaisissa asiakaspalveluissa, joissa käyttäjien voidaan olettaa tarvitsevan neuvontaa ja tukea asioiden hoidossa. Tähän kehityskulkuun on ollut perusteltua reagoida kehittämällä toimintamallia, jolla julkisia asiakaspalveluja voidaan koota ja organisoida viranomaisten yhteistoiminnalla. Vaikka julkisen hallinnon asiakaspalveluissa pyritään ohjaamaan asiakkaita sähköisiin palvelukanaviin ja sitä kautta vähentämään käyntiasiointia, kansalaisille tulee varmistaa jatkossakin mahdollisuus käyntiasiointiin.

Aluehallintovirasto pitää kansalaisten näkökulmasta katsottuna perusteltuna yhteisen asiakaspalvelun lakisäätöistä mallia täydennettynä sopimusperusteisilla ratkaisuilla. Ehdotetulla mallilla voidaan julkisen hallinnon toimintaedellytykset ja taloudelliset realiteetit huomioon ottaen turvata mahdollisimman tasavertainen yhteisen asiakaspalvelun saatavuus ja määriteltävien palvelujen taso.

Yhteisen asiakaspalvelun toimintamallin suunnitteluun näyttäisi liittyvän valtion viranomaisten omista toimintamalleista ja suunnitelmista johtuvia yhteensovittamisvaikeuksia. Asiakkaalle on tärkeää saada tarvitsemansa palvelu mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yhteisen asiakaspalvelun järjestelmää rakennettaessa tulee välttää palvelujen tai niiden osien pirstoutumista yhteisen asiakaspalvelun ja viranomaisen oman asiakaspalvelun välille, jotta vältetään asiakkaiden ”juoksuttamiselta”.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen ja ylläpitämisen säätäminen kuntien tehtäväksi (järjestämisvelvoite) on perusteltu esitys. Se merkitsisi kunnille uutta veloitetta, vaikka kuntien tehtäviä ja velvoitteita pyritäänkin vähentämään. Lakisääteisessä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavien valtion viranomaisten asiakaspalvelujen määrittely turvaisi mahdollisimman tasapuolisen asiakaspalvelujen tarjonnan maan eri alueilla.

Ehdotettu yhteisen asiakaspalvelun tiheämmän palvelupisteverkoston (164 kunnassa) malli olisi Lounais-Suomen aluehallintoviraston toimialueella nykyisellä kuntarakenteella väestöpohjaltaan varsin kattava. Toisena vaihtoehtona esitetty harvemman palvelupisteverkoston (129 kunnan) malli mahdollistaisi sen, että lähes joka kolmannessa nykyisessä kunnassa olisi palvelupiste. Nykyiseen sopimusperusteiseen yhteis palveluverkoston verrattuna palvelupisteverkosto muodostuisi uudessa järjestelmässä sekä tiheämmän että suppeamman palvelupisteverkoston malleissa alueellisesti kattavammaksi. Yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston rakentaminen asteittain harvemman palvelupisteverkoston (129) mallilla olisi todennäköisesti realistisempi etenemisvaihtoehto, kun otetaan huomioon valtion- ja kuntatalouden olosuhteet ja ennusteet sekä eri toimijoiden mahdolliset palveluverkkojen päällekkäisyydet.

Ehdotettu kuntien järjestämisveloitteen noudattamisen valvontavelvoite soveltuu aluehallintovirastojen tehtäväkenttään. Valvontatoiminta olisi kuitenkin perusteltua keskittää valtakunnallisesti yhteen aluehallintovirastoon. Järjestämisvelvollisten kuntien määrä olisi maksimissaankin "hallittavissa". Valvonta ei välttämättä edellyttäisi aluetuntemusta. Keskittäminen yhteen aluehallintovirastoon tuottaisi tehokkuushyötyä ja varmistaisi parhaiten valvonnan tasalaatuisuuden.

Tarkemmat näkemyksensä aluehallintovirasto esittää vastauksissa lausuntopyynnön liitteenä olleisiin kysymyksiin.

Ylijohtaja



Kari Häkämies

Kehittämispäällikkö



Raija Hurskainen

LIITE

Vastaukset lausuntokysymyksiin

11.9.2013

## LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

*Lounais-Suomen aluehallintoviraston vastaukset 11.09.2013*

### 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:**

*Lakisääteinen malli täydennettynä sopimusperusteisilla ratkaisuilla turvaa mahdollisimman tasavertaisen yhteisen asiakaspalvelun saatavuuden ja määriteltävien palvelujen tason.*

#### 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:**

*Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen ja ylläpitämisen säätäminen kuntien tehtäväksi (järjestämisvelvoite) on perusteltu esitys.*

#### 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:**

*Lakisääteisessä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavien valtion viranomaisten asiakaspalvelujen määrittelyminen turvaisi mahdollisimman tasapuolisen asiakaspalvelujen tarjonnan maan eri alueilla.*

*Asiakkaalle on tärkeää saada tarvitsemansa palvelu mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yhteisen asiakaspalvelun järjestelmää rakennettaessa tulee välttää palvelujen tai niiden osien pirstoutumista yhteisen asiakaspalvelun ja viranomaisen oman asiakaspalvelun välille, jotta vältytään asiakkaiden ”juoksuttamiselta”.*

**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:**

*Järjestämisvelvollisen kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelujen tarjonta yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on kunnan asukkaiden kannalta lisäarvoa tuottava ratkaisu.*

**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:**

*Ei kommentoitavaa.*

**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 kommentoitavaa.*

**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:**

*Palvelun arvioinnissa pitäisi mitata myös palveluun kuulumattoman kysynnän määrää ja laatua.*

**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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

*Ei kommentoitavaa.*

## 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 järjestämisveloitteen 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:**

*Ehdotettu kuntien järjestämisveloitteen noudattamisen valvontavelvoite soveltuu aluehallintovirastojen tehtäväkenttään. Valvontatoiminta olisi kuitenkin perusteltua keskittää valtakunnallisesti yhteen aluehallintovirastoon. Järjestämisvelvollisten kuntien määrä olisi maksimissaankin ”hallittavissa”. Valvonta ei välttämättä edellyttäisi aluetuntemusta. Keskittäminen yhteen aluehallintovirastoon tuottaisi tehokkuushyötyä ja varmistaisi parhaiten valvonnan tasalaatuisuuden.*

### 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:**

*Rahoitusjärjestelmän perusrakenne on selkeä.*

**Kysymys 11**

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

*Laskentamalli on perusteiltaan selkeä.*

**Kysymys 12**

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

*Toiminnan kokonaistuottavuutta tulee arvioida kriittisesti.*

**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:**

*Mahdollisimman tasavertaisen saavutettavuuden näkökulmasta vaikutusalueen määrittäminen esitetyllä kriteerillä on perusteltu.*

**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:**

*Ehdotus on perusteltu.*

**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:**

*Ehdotettu yhteisen asiakaspalvelun tiheämmän palvelupisteverkoston (164 kunnassa) malli olisi Lounais-Suomen aluehallintoviraston toimialueella nykyisen kuntarakenteen tilanteessa väestöpohjaltaan varsin kattava. Toisena vaihtoehtona esitetty harvemman palvelupisteverkoston (129 kunnan) malli mahdollistaisi sen, että lähes joka kolmannessa nykyisessä kunnassa olisi palvelupiste. Nykyiseen sopimusperusteiseen yhteispalveluverkoston verrattuna palvelupisteverkosto muodostuisi uudessa järjestelmässä sekä tiheämmän että suppeamman palvelupisteverkoston malleissa alueellisesti kattavamaksi.*

**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:**

*Yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston rakentaminen asteittain harvemman palvelupisteverkoston (129) mallilla olisi todennäköisesti realistisempi etenemisvaihtoehto, kun otetaan huomioon valtion- ja kuntatalouden olosuhteet ja ennusteet sekä eri toimijoiden mahdolliset palveluverkkojen päällekkäisyydet.*

**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 kommentoitavaa.*

**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:**

*Ehdotus on perusteltu.*

**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:**

*Ei kommentoitavaa.*