

Nimetön

Lähettiläjä: Helin Anu Kuusamon kaupunki [mailto:Anu.Helin@kuusamo.fi]
Lähetetty: 16. syyskuuta 2013 18:38
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Kopio: Palosaari Kaisu Kuusamon kaupunki
Aihe: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen
Loppuraportista

Hei!

Liitteenä Kuusamon kaupungin vastaukset julkisen hallinnon asiakaspalvelun
kehittämishankkeen loppuraportista.

Terveisin,
Anu Helin

Anu Helin
Hallinto- ja talousjohtaja
Kuusamon kaupunki
Keskushallinto
PL 9, Keskuskuja 6
FI-93601 Kuusamo
GSM 040 860 8038
Fax (08) 866 0049
anu.helin@kuusamo.fi
www.kuusamo.fi

17.9.2013

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Kuusamon kaupunki on kehittänyt omaa asiakaspalveluaan yhteistyössä muiden kaupunkien ja julkisen hallinnon toimijoiden kanssa. Valmisteilla olevassa kaupunkistrategia 2021:ssä valmistellaan linjauksia ja toimenpiteitä kaupungin asiakaspalveluiden saatavuuden ja tuottavuuden parantamiseksi. Näissä linjauksissa arvioidaan ja valmistellaan tavoitteita koskien myös koko julkishallinnon palvelujen saatavuuteen alueella.

Kuusamon kaupunki kannattaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelumallin eteenpäin vientiä velvoittavan lainsäädännön pohjalta. Kuusamon kaupunki haluaa olla edelleen aktiivisesti mukana kehittämässä esitetystä mallista seudulle parhaiten soveltuvan toteutuksen. Kuusamon kaupungilla on valmius toimia edelläkävijänä myös kansallisesti sovellettavia käytäntöjen kehittämisessä ja käyttöönotossa.

Paikkakunnalla sijaitsee poliisin, kelan, työ- ja elinkeinotoimiston, verohallinnon, maanmittauslaitoksen, käräjäoikeuden, oikeusavun ja edunvalvonnan toimipisteet, joissa kuntalaiset, yhteisöt ja yritykset voivat asioida. Julkisen sektorin asiakaspalvelun järjestämismalliin siirtymisen ei saa johtaa ko. toimipisteiden ja työpaikkojen lakkauttamiseen tai siirtämiseen paikkakunnalta. Kuusamon kaupunki esittää, että nykyisistä, lähes kaikki julkisen hallinnon palvelut ja asiakaspalvelut kattavasta toimipisteverkostosta ja osaamisesta kootaan uuden mallin toteutusta tukeva asiakas- ja sähköisen asioinnin tukipalvelukeskus. Järjestämismallin mahdollistamalla tavalla keskuksen tehtäväksi esitetään siirrettävän koko seutua ja Pohjois-Suomea palvelevia asiakas-, asiantuntija- ja tukipalvelutehtäviä.

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 ja samalla luonnollinen alueensa julkisten asiakaspalvelujen järjestäjä. Kuusamon kaupunki suhtautuu myönteisesti järjestämisvelvoitteeseen edellyttäen, että tehtävän rahoit-

tus turvataan täysimääräisesti. Mallin jatkokehittämisessä tulee määritellä toimenpiteitä, joilla luodaan edellytyksiä ja kannusteita seututason palveluiden tarkasteluun. Lainsäädännön jatkotyössä tulee huomioida, että kunnalle luodaan riittävät mahdollisuudet vaikuttaa sekä asiakaspalvelupisteen käynnistämiseen että myös lopettamiseen.

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:

Kuusamonkin tapauksessa yhteisen asiakaspalvelumallin toteuttaminen kustannustehokkaasti edellyttää sekä kattavaa palveluvalikoimaa että riittävän määrän palvelutapahtumia.

Viitaten kysymyksien 1 ja 2 vastauksiin Kuusamon kaupunki esittää kannanottonaan, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvista viranomaisista ja palveluista tehdään esimerkkisuunnitelma lainsäädännön jatkovalmistelun konkretisoimiseksi.

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:

Kaupungin ollessa järjestämisvastuussa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta myös kaupungin omat asiakaspalvelut keskitetään palvelupisteeseen palveluiden saatavuuden ja tehokkuuden näkökulmasta. Yhteiseen asiakaspalveluun siirrettävien kaupungin ja alueen muiden kuntien palvelujen valinnan tulisi perustua ensisijassa vapaaehtoisuuteen. Laintasaisen säätämisen jatkotyössä tulisi hyödyntää muista seudullisesti järjestetyistä palveluista saatuja kokemuksia.

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:

Asiakaspalvelun järjestämismallin käyttöönottoon liittyy laaja-alainen muutos ja käytännössä se tulee ajoittumaan pidemmälle aikavälille. Tämän vuoksi on tärkeätä, että mallin käytännön toivuudesta saadaan kokemuksia toimeenpanohankkeen alkuvaiheessa.

Asiakaspalvelun toimintaympäristön osalta viitataan kysymysten 1 ja 2 vastauksiin liittyvään ehdotukseen mallin edelleen kehittämiseksi ja sen tuomiin mahdollisiin toimintaympäristövaatimuksiin.

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

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:

Arviointimalli on tärkeä ja sen avulla tulee saada tietoa toimeenpanon edetessä mallin edelleen kehittämiseksi.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Kuusamon kaupunki voisi toimia julkisen hallinnon asiakaspalvelutoiminnan kehittämisen edelläkävijänä (viitataan kysymyksien 1 ja 2 vastauksiin)..

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:

Aluehallintovirasto vastaisi toimialueellaan kunnille asetettavan yhteistä asiakaspalvelua koskevan järjestämisvelvoitteen valvonnasta. Aluehallintovirastojen suorittama valvonta olisi laillisuusvalvontaa ja se käsittäisi yksinomaan järjestämisvelvoitteen noudattamisen valvonnan. Aluehallintovirastojen tehtävänä olisi valvoa, että kunnat panisivat niille säädetystä järjestämisvelvoitteesta johtuvat ehdotettavassa laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä tarkoitettut velvoitteet täytäntöön ja noudattaisivat niitä toiminnassaan. Ehdotettu säännös mahdollistaisi sekä oma-aloitteisen että kanteluun perustuvan valvonnan. Aluehallintovirastojen valvonnan tulisi ulottua myös valtion viranomaisille säädettyjen velvoitteiden noudattamiseen, ei pelkästään kuntien toimintaan.

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 periaatteet täysmääräisestä korvauksesta ovat hyväksyttävät. Riskinä on, että vähäisen kysynnän pisteissä perusosasta huolimatta korvaukset jäävät pienemmiksi kuin siitä aiheutuvat kustannukset ovat. Esimerkiksi henkilöstökoulutukseen kuluva työaika ja viestinnästä aiheutuvia kustannuksia tulee arvioida kokemusten perusteella. Voidaan ennakoida, että ne ovat ensimmäisinä toimintavuosina enemmän kuin 550 euroa vuodessa jokaista alkavaa henkilötyövuotta kohden.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Rahoituksen tulee olla kaupungin kannalta täysmääräinen.

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:

Korvausten kattavuuden ennakoarviointi edellyttää mallin toteutuksen yksityiskohtaisempaa suunnittelua.

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:

Ei huomautettavaa kriteereihin.

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 ennakoarviointi edellyttää mallin toteutuksen yksityiskohtaisempaa suunnittelua.

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:

- Ei huomautettavaa.

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:

Kuusamon alueen julkisen hallinnon palvelupisteverkko antaa hyvän lähtökohdan uudistaa alueen julkisen hallinnon asiakaspalvelutoimintaa mallia pohjalta (kysymyksien 1 ja 2 vastaukset).

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:

Mallissa kaupunki on järjestämisvelvollinen taho ja myös palveluneuvojien työnantaja. Lopullisen rekrytointipäätös tulee säilyttää kaupungin omassa 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:

- Ei huomautettavaa

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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Tulee luoda riittävät määräykset koulutussisällöistä, joita eri palveluntuottajien tulee noudattaa kouluttaessaan kunnan asiakaspalvelupisteen henkilöstöä. Näiden sisältöjen määrittelyyn tarvitaan käytännön kokemuksia hankkeen alkuvaiheessa. On kannatettavaa, että koko maassa järjestetään alueellisina koulutuksina eri toimijoiden tarjoamaa koulutusta, jotta taataan, että koulutus tapahtuu laadullisesti saman sisältöisenä koko maan tasolla.

