

13.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

ESPOON KAUPUNGIN LAUSUNTO

Julkisen hallinnon palveluarkkitehtuurin kehittämisen kannalta keskeiset asiat:

- Ehdotuksessa esitetyt palvelut eivät ole asiakaspalvelua vaan asiointiin liittyvää erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa annettavaa yleistä ohjausta ja neuvontaa eli **julkisen hallinnon asiointipalvelua**. Kaikissa palvelutilanteissa annetaan asiakaspalvelua. Julkishallinnon palvelu- ja toiminta-arkkitehtuurin kannalta on tärkeä erottaa selkeästi asiointipalvelut kunnan ydinpalveluista ja niissä tapahtuvasta asiakaspalvelusta. Tämä on mahdollista, kun käytetään julkishallinnon yhteisistä ohjaus- ja neuvontapalveluista käsitettä asiointipalvelut ja niihin liittyvistä palvelukanavista käsitettä asiointikanavat.

Espoon kannalta keskeisiä huomioonotettavia asioita ovat seuraavat:

- Asiointipalvelupisteen **perustamiskriteeristö** tulee esitetyn lisäksi ottaa huomioon myös **asiakasmäärät ja -virrat sekä liikenteelliset olosuhteet**. Pelkkä etäisyys palvelupisteestä ei ole riittävä kriteeri tiheään asutulla alueella.
- Asiointipalvelupisteitä on jo nyt Espoon jokaisessa kaupunkikeskuksessa, **valtionhallinnon palveluita tulee voida järjestää kaikissa nykyisissä kaikissa asiointipalvelupisteissä (yhteis- palvelupisteissä) ja muutoksen aiheuttama kustannukset tulee korvata täysimääräisesti niissä kaikissa**.
- On hyvä, että valtionpalveluiden asiointipalvelun siirrosta kuntien järjestelyvastuulle päätetään lailla, mutta asiointipalvelujen **tuottamistavan tulee olla (kuntien oma vs. ulkoistettu) kuntien päätettävissä**.
- Hankittavien yhteisten **ohjelmistojen ja oheislaitteiden on sovittava Espoon kokonaisarkkitehtuuriin**.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Kysymys 1

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisäätiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisäätisestä yhteisestä 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.

Espoon kannanotto ehdotetusta lakisäätisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Ehdotuksessa on käytetty asiakaspalvelu -käsitettä kuvaamaan kansalaisen saamaa ohjaus- ja neuvontapalvelua. Tämä käsitevalinta on epäselvä suhteessa kunnan ydintehtävissä ja valtionhallinnon asiantuntijatehtävissä tapahtuvaan asiakaspalveluun, joissa palvellaan asiakasta erityistä asiantuntijuutta vaativissa palvelutilanteissa (esimerkiksi lääkärin vastaanotto, hoito- ja opetustapahtumat, kirjastopalvelu, kaavoitus) tai valtionhallinnon erityistä asiantuntijuutta vaativissa asiakaspalvelutilanteissa.

Kansallisen toiminta- ja palveluarkkitehtuurin **nykyistä parempi yhteentoimivuus edellyttää käsitteellistä yksiselitteisyyttä**, minkä vuoksi olisi välttämätöntä käyttää tässä yhteydessä **asia-**

kaspalvelu-käsitteen sijaan asiointipalvelu-käsitettä, joka korostaa ohjausta ja neuvontaa eri julkisista palveluista ei itse ydinpalvelussa tapahtuvaa asiakaspalvelua.

Ehdotus julkisten **asiointipalvelujen** uudesta järjestämismallista sisältää parannuksia nykyiseen sopimusperustaiseen yhteispalvelumalliin valtion hallinnon palvelujen osalta. Uudistuksen tavoitteena pitää olla kustannusvaikuttavuus.

Espoo pitää hyvänä ehdotusta, että kansalainen saa julkisen hallinnon ohjaus- ja neuvonta- eli asiointipalvelut yhden luukun – periaatteen mukaisesti ja että niiden järjestämismallia selkiytetään, mutta **ei pidä välttämättömänä ehdotuksen mukaista yksityiskohtaista lainsäädännöllistä sääntelyä, koska se ei ota riittävästi huomioon alueiden toimintaympäristöjen erilaisuutta palvelujen järjestämisessä.**

Raportin mukaan Espoo tulisi saamaan korvausta vain yhteen asiakaspalvelupisteeseen. **Ehdotus ei tältä osin ota huomioon asiointipalvelujen saavutettavuuteen ja kattavuuteen liittyviä metropolialueen erityishaasteita.** Ruuhka-Suomessa palvelujen saavutettavuuden kriteerinä ei voida pitää maantieteellistä etäisyyttä, vaan on otettava huomioon palvelujen saavutettavuus myös ajallisesti ja suhteessa asiakasmääriin. Esityksen mukaan Espoon monikeskukseen kaupunkiin riittää yksi yhteispalvelupiste yli 265 000 asukasta kohden, vaikka Espoolla on jo päädytty vuosikymmeniä kestäneen kehitystyön perusteella malliin, jossa palvelut kattavat jokaisen kaupunkikeskuksen (kuusi yhteispalvelupistettä).

Espoota kehitetään aidoksi viiden kaupunkikeskuksen ja paikalliskeskusten verkostokaupungiksi, jossa vuonna 2025 asuu 300 000 asukasta. Olemme keskeinen osa kehittyvää metropolialuetta ja Etelä-Suomen työssäkäyntialuetta.

Kaikista kaupunkikeskuksista muodostuu viihtyisiä asuin-, asiointi- ja työpaikkakeskuksia, joissa hyvät palvelut ovat helposti ja esteettömästi saavutettavissa. Tapiola, Matinkylä - Olari ja Espoonlahti sijoittuvat Länsimetron, Leppävaara ja Espoon keskus kaupunkiradan läheisyyteen. Nykyisten Kauklahden ja Kalajärven paikalliskeskusten lisäksi uusia keskuksia ovat Finnoo metron varrella, Kera kaupunkiradan varrella ja myöhemmin Hista Espoo-Lohja – radan varrella. Aidosti verkostomainen raideliikenteeseen perustuva kaupunkirakenne mahdollistaa taloudellisesti, ekologisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti parhaan tavan kehittää kaupunkiamme.

Korvauksen palvelujen järjestämisestä tulee kattaa kaupungin koko yhteispalvelupisteverkosto. Lausunnon olevan toiminta- ja rahoitusmallin toteutuessa palvelujen kattavuutta ja tarjontaa tulevaisuudessa voidaan joutua supistamaan merkittävästi ja se huonontaisi erityisesti ikääntyvien ja huonompiosaisten kuntalaisten palvelujen saatavuutta.

Myönteistä on, että tarjottavat palvelut voivat olla sekä lakisääteisiä että sopimus pohjaisia. Lakisääteisyys ei tuo kuntalaisille lisäarvoa, mutta se on yhteiskunnallisesti hyvä asia. Espoon näkökulmasta katsoen se tuo lisää velvoitteita. **Liiallinen sääntely voi tuottaa toiminnalle ja palveluille haittaa ja huonontaa palvelua.** Palvelukattavuus ja palvelutarjonta saattavat supistua. Ehdotus julkisten asiakaspalvelujen uudesta järjestämismallista sisältää parannuksia nykyiseen sopimusperusteiseen yhteispalvelumalliin valtion hallinnon palvelujen osalta.

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.

Espoon kannanotto ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Kyseessä tulisi olla velvoite järjestää yhteinen **asiointipalvelu**. Espoossa on hoidettu jo vuosikau-
sia järjestämisvelvoite mm. yhteispalvelussa, mukana ovat olleet sekä Länsi Uudenmaan poliisi
(ajokortit) että Kelan asiointipalvelut sopimuksenvaraisesti.

**Uudistus on kansallisesti tärkeä, mutta erilaisissa toimintaympäristöissä toimiville asiakas-
palvelupisteille ei sovi samanlainen rakenne.** Malli on kansalaisen näkökulmasta hyvä ja kattava.
Ajatus yhden luukun palvelusta on kannatettava, mutta sen **toimivuus edellyttää sitä, että palve-
lut on tuotteistettu yhteismitallisesti.**

Kysymys 3

*Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, lii-
kenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukes-
kukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hank-
keen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.*

***Espoon kannanotto ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista
sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:***

Valtion hallinnon osalta ehdotus osallistuvista viranomaisista on kattava, kun kyseessä on **asiointi-
palvelu**, ei asiakaspalvelu (vrt. kysymys 1 vastaus) .

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.*

***Espoon kannanotto ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspal-
velussa:***

Kunta järjestää omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelun kunnan eri toimipisteissä, mutta
yhteisen asiointipalvelun eli kunnan lakisääteisistä tehtävistä annettavan neuvonnan ja ohjauksen
eli **asiointipalvelun** kunta voi antaa yhteisissä **asiointipalvelupisteissä** eli yhteispalvelupisteissä.

Kunnan omien palveluiden kuvauksessa on otettava ehdottomasti huomioon kunnan omat tarpeet, esim. espoolaisilla on aivan erilainen asiointipalvelun tarve kuin muissa toimintaympäristöissä toimivassa tai pienemmissä kunnissa asuvilla asiakkaalla.

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.

Espoon kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:

Raportin luvussa 5.2.9 Yhteisen asiakaspalvelun yhteistyö yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa (s. 68) mainitaan, että ”Kunta ei siis voi tuottaa järjestämismallilleen kuuluvia valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä hankkimalla palvelua yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta.”. **Espoon näkökannan mukaan julkishallinnon yhteiset asiointipalvelut** (raportissa käytetty käsitettä asiakaspalvelu) **eivät ole viranomaistehtäviä**, minkä vuoksi **kunnalla täytyy olla mahdollisuus hankkia asiointipalvelujen tuottajia myös yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta**, vrt. R-kioskit jakavat tällä hetkellä passeja.

Raportissa (luku 5.4. Ehdotus toimintamalliksi, sivu 81), todetaan että yhteisen asiakaspalvelupisteen yksi tärkeimmistä menestystekijöistä on asiakaspalvelupisteen strategia, joka **tukee palveluntuottajan palvelujen kehittämissstrategiaa**. Esiitetty malli ei ota kantaa siihen, miten kunta voi vaikuttaa palveluntuottajan palvelujen kehittämissstrategiaan.

Espoon mielestä kunnilla tulee olla mahdollisuus organisoida yhteispalvelu omista tarpeista lähtien, joten ehdotettu (15 pykälä) yksityiskohtainen säätely ei ole tarpeen.

Palveluntuottajan/tausta viranomaisten antama koulutus ja koulutuksen määrä ja laatu tulisi yksilöidä tarkemmin, ainakin minimimäärä siitä, mitä ja kuka kouluttaa. Koulutuksen hinta ja maksaja tulee myös tulla selväksi.

Taustukea on saatava asiakaspalvelupisteiden aukioloaikana.

Raportin mukaan valtionvarainministeriö hankkii/ohjeistaa tarvittavien ohjelmistojen ja laitteiden hankintaa, mutta työntekijät ovat kuitenkin kunnan palkkalistoilla. Jos näin on, suuri vaara on, että työntekijöillä on työpöydällään kaksi työasemaa: toinen kunnan ja toinen asiakaspalvelupisteen. Pitää varmistaa, että hankittavat ohjelmistot ja oheislaitteet ovat sellaisia, että ne toimivat kunnan ict-infrassa ja niiden käyttöönotto on mahdollisimman helppoa ja järjestelmien käyttötuen toimintamalli ja käytännön toimijat on määritelty.

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.

Espoon kannanotto ehdotetuista prosessikuvauksista:

Ei kommentointia prosessikuvauksiin.

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.

Espoon kannanotto ehdotetusta arviointimallista:

Arviointimallissa asiakaskokemuksen, asiakashyödyn arviointi ja mittaaminen on esitetty selkeästi ja toteutuskelpoisesti.

Sen sijaan toimintamallin laadun onnistumisen ja arvioinnin mittaaminen palveluntuottajan näkökulmasta on erittäin haastavaa esitetyn arvioinnin henkilöstömäärän, henkilöstön osaamisen ja asiakaspalvelupisteessä toimintamallin onnistumisena. Palveluneuvojen osaamisen kartoittaminen ja käytännön toimiminen siten, että kaikki monimutkaiset viranomais- ja julkishallinnon asiat osataan tunnistaa asiakaspalvelutilanteessa sekä hoitaa asiakasta ja palveluntuottajaa tyydyttävällä tavalla on haastavaa. Onnistuneella viestinnällä on suuri merkitys.

Valtava määrä eri IT-järjestelmiä, niiden integrointi ja käytännössä toimiminen on toinen suuri haaste onnistuneen toimintamallin arvioinnille ja asiakastytyvyyden mittaamiselle vs. henkilöstömäärä ja henkilöstön osaaminen asiakaspalvelupisteessä. Toimintamallin ja henkilöstön osaamisen vaatimusten mukaisuuden määrittelyllä tulee olemaan erittäin suuri merkitys. Oikein tehdyllä vaatimusten mukaisuuden määrittelyllä saadaan toiminnan laadun arvioinnille ja toimintamallin onnistumisen mittaamiselle mittarit lähes 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.

Espoon kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämis- ja kehittämismallista:

Toiminnan pilotointi ja sen arviointi vaativat enemmän aikaa. Tässä on selkeä riski lisäkustannuksille, joita syntyy, jos mallia joudutaan korjaamaan laajan käyttöönoton jälkeen.

Pilotoinnissa on otettava huomioon alueelliset erot, esim. pääkaupunkiseudun erityisvaatimukset.

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.

Espoon kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Ei kommentoitavaa.

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).

Espoon kannanotto rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:

Rahoituksen yhdistelmämalli on toimiva, mutta korvausmenettely on puutteellinen.

Kunnille valtiolta siirtyvistä asiointipalvelutehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti. Ehdotettu perusrakenne ei kata täysimääräisesti kunnille syntyviä kustannuksia.

Valtio korvaa kustannukset vain yhden asiakaspalvelupisteen osalta. Pääkaupunkiseudulla toimintamalli perustuu useaan keskukseseen, joten pääkaupunkiseudun alueelta katsottuna 40 km:n etäisyys on huono kriteeri. Metropolialue tarvitsee oman ratkaisumallinsa ja muu Suomi omansa. Raportin esittämä rahoitus- ja hallintamalli synnyttää uutta hallintoa ja hallintokuluja. Laskentamalli on monimutkainen.

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.

Espoon kannanotto 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, avoin ja kannustaa tuottavuuteen.

Yhteismallin idea on toimiva. Palvelun järjestämisestä aiheutuvat kiinteät kustannukset ovat vakiot ja ennakoitavissa. Niistä on järkevää sopia perusosa. Sen lisäksi joustava suoritteisiin perustuva osa on tarpeen.

Raportin rahoitusta käsittelevässä osuudessa on epäloogisuutta ja kunnan näkökulmasta hankalia osia. Tässä muutama esimerkki:

- Palkkakustannus ei ole kunnalla muuttuvaa kustannusta. Meillä on nyt mitoitettu henkilöresurssit kunnan palvelujen tarjoamiseen. Mikäli palveluita tarjotaan enemmän, nykyresurssit eivät riitä, on rekrytoitava. Rekrytoinnissa joustoa löytyy korkeintaan siinä, että voidaan rekrytoida määräaikaisena tai osa-aikaisena. **Asiakasmäärien vaihteluun perustuvaa rekrytointi- ja henkilöstöhallinnan mallia ei ole.** Valtion on näin ollen korvattava sen palveluihin kohdistettu henkilöresurssi täysimääräisenä.
- **Perusosan korvattava osuus ei ole sama kuin valtion palveluista aiheutuneet kustannukset.** Korvattavaa osuutta suhteutetaan vaikutusalueen asukkaiden kysyntään ja lisäksi vähennetään Kelan osuus. Kunnan puolesta tämä ei ole kohtuullista: järjestämisestä aiheutuneet kustannukset on voitava saada täysimääräisenä takaisin.
- **Näennäisesti hyvä korvaus ei todellisuudessa ole sitä.** s. 92 on todettu, että etäpalvelulaitteistosta koituu ylläpitokustannuksia n. 4.500,-/laite. Valtio korvaa kuitenkin vain 65% silloin kun Kela on mukana (ja ilman Kelaakin 90% ei 100%). Vastaavasti asiakaspalvelujärjestelmän, ajanvarausjärjestelmän ym. järjestelmien käytöstä ja ylläpidosta arvioidaan olevan yhteensä tyyppitapauksena n. 10.000,- euron kustannukset/v/htv. Pisteissä, joissa Kela on mukana, valtion korvaus kustannuksesta on 3.100,- euroa/v alkavaa htv:ta kohti. Mihän perustuu se, että valtio korvaisi vain 1/3 kustannuksista? Pitäisi olla täysimääräinen kustannus. Mikäli malli toteutetaan näin, on saatava varmuus Kelan osuudesta ja kustannusten lähtökohtana käytettävä koko arvioitua summaa.
- **Seurantajärjestelmässä edellytetään kustannuserittelyä maksuttomaan neuvontaan ja maksullisiin suoritteisiin. Millainen seurantajärjestelmä? Kuka seurantajärjestelmän kustantaa?**
- Samoin sivulla 93 todetaan, että toiminnan alun jälkeen hinnoittelua perustetaan toteumatietoihin ja mm. työajanseurantaan. Miten nämä saadaan? Jos työajanseuranta toteutetaan, se ei saa työllistää enemmän kuin itse palvelu. Samoin on saatava selvyys, miten palveluneuvoja erottelee työajan, kun asiakas tullessaan kysyy kolmen eri viranomaisen asioita.
- Korvauksen maksaminen kunnalle: on suunniteltu kuluvan vuoden huhti- ja elokuuta sekä seuraavan vuoden tammikuuta. **Korvauksen maksamisen syklin tulisi olla nopeampi.** Neljännesvuosittain on kohtuullinen kunnan näkökulmasta. Ja kohdasta ei käy selville, miten asia käytännössä toteutetaan, laskulla?
- **Investointeja ei korvata todellisia kustannuksia vastaan.** Perustelu on, että se olisi liian työlästä, eikä ohjaisi kustannustehokkuuteen. "Investointien korvaaminen laskennallisina kustannuksina on työn määrän kannalta edullisempaa ja se kannustaa voimakkaasti pysymään laskennallisessa puitteessa." Kuntien palvelupisteiden sijainnista ja olosuhteista riippuu paljon miten suuriksi investoinnit tulevat. **Tuhlailua tuskin kukaan harrastaa, mutta**

on käsittämätöntä, ettei poikkeavia olosuhteita voida huomioida.

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.

Espoon kannanotto ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:

Asiointipalvelujen tarjonta tulee hahmottaa laaja-alaisesti ja ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa asiointipalvelut. Nyt esitetty malli koskee vain jäykästi kiinteitä palvelupisteitä mutta esimerkiksi terveydenhuollon puolella on jo löydetty hyviä kustannustehokkaita ratkaisuja viedä palveluja lähelle asiakkaita liikkuvilla ratkaisuilla.

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.

Espoon kannanotto saavutettavuuskriteeristä:

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

Saavutettavuuteen liittyy myös asiakasvirtojen määrät ja liikenteelliset olosuhteet. Nämä tekijät on otettava kriteeristöissä huomioon (vrt. kysymys 1, vastauksessa kuvattu verkostomainen kaupunkikeskusmalli).

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioimien 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.

Espoon kannanotto ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

Ei kommentoitavaa.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Espoon kannanotto ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Molemmassa vaihtoehtoissa Espoo on määritetty kunnaksi, jolla on asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite. Tämä on Espoon tavoitteiden mukaista.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

Espoon kannanotto yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:

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.**

Pääkaupunkiseudulla on huomioitava asiakasmäärät ja –virrat, pelkkä etäisyys ei ole riittävä palvelun saavutettavuuden turvaamisenkriteeri.

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.

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.

Espoon kannanotto rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta **lopullinen rekrytointipäätös pitää olla kunnan 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.

Espoo kannanotto 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.

Espoon kannanotto palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Käsitettä palveluntuottaja ei tässä yhteydessä pitäisi käyttää tavalla, jolla sitä on käytetty.

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle **asiointipalvelun** tuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava tuottamaan riittävästi tukea ja koulutusta jatkuvasti.