

Valtiovarainministeriö

26.08.2013  
KSL/199/05.00.12/2013

Viite:

**KSL/199/05.00.12/2013 LAUSUNTO: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI**

Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto on pyytänyt 17.6 päivätyssä kirjeessään Keski-Suomen liitolta lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi (lausuntopyyntö VM144:07/2011). Lausuntopyyntö on pyydetty toimittamaan sähköisesti viimeistään 13.9 sekä pdf että word -muodossa valtiovarainministeriöön (valtiovarainministerio@vm.fi).

Keski-Suomen liiton lausunto:

Lakisääteinen, yhteisen valtion palvelutarjoajien asiakaspalvelun järjestäminen tuo helpotusta nykyiseen käytäntöön. Vapaaehtoisuuteen perustuvan yhteispalvelun ongelma asiakkaan näkökulmasta on ollut palveluvalikoiman eroavaisuudet yhteispalvelupisteiden välillä. Muodostettavat uudet asiakaspalvelupisteet yhdenmukaistavat palvelutarjonnan ja laajentavat palveluiden saatavuutta asiakaspalvelupiste-paikkakunnilla. Erityisesti poliisin lupapalveluiden tuominen lähemmäksi asiakkaita on toivottavaa ja nykytilaa huomattavasti parantavaa. Etäpalvelun käytöstä on alueella saatu hyviä kokemuksia Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla, on hyvä että näitä tekniikoita hyödynnetään jatkossa laajemmin.

Ehdotetuista pisteverkkomallista 164 pisteen malli on lähempänä todellista tarvetta. Tällöinkin hahmoteltu pisteverkko jättää suuria aukkoja erityisesti harvempaan asutulla seudulla. Olisikin tarkoituksenmukaista pohtia pisteverkkoa myös saavutettavuuden, ei ainoastaan kilometrimäärien kautta. Harvempaan asutun alueen asukkaiden eriarvoisuus julkisen liikenteen palveluverkon riittämättömyyden kautta tulisi huomioida ja 40 km raja pisteverkossa tulisi olla joustavampi.

129 palvelupisteen verkostossa ne kunnat, joissa on ASPA-palvelut saatavilla virastoissa, on jätetty pois. On oletettavaa, että tehokkuuden vaateet tulevaisuudessa vähentävät virastojen fyysisiä palvelupisteitä. Jos päädytään 129 pisteen verkostoon, tulee ASPA- lainsäädännön olla joustava siten, että valtion palvelutarjoajien palveluverkon muutoksien myötä voidaan uusia pisteitä liittää ASPA-verkostoon joustavasti.

Vapaaehtoisuuteen perustuvan, täydentävän palveluverkoston muodostumiseen Keski-Suomen liitto suhtautuu varauksella. Onko realistista odottaa palvelutarjoajilta sopimusperustaisia erillisiä pisteitä, kun he voivat vedota lain määrittämiin pisteisiin? Laissa määritellystä minimiverkostosta tulee helposti palvelutarjoajien maksimiverkosto. Tämä ei ole toivottu kehityssuunta.

Asiakaspalvelupisteiden vastuullisena järjestäjänä kunta on luonnollisin valinta. Rajapinta asiakkaisiin on luontaisesti olemassa. Rahoitusmallissa yhdistelmä perusrahoitusta ja asioitiin perustuvaa rahoitusta takaa pisteiden toiminnan, mutta tässäkin eri alueiden asiakasmäärät tulee ottaa joustavasti huomioon. Harvempaan asutulla seudulla käyntiasiointimäärät ovat vähäisempiä, mutta asiakaspalvelupisteen olemassaolo on yhtä tärkeää kuin taajaan asutulla alueella.

Asiakaspalvelun määrittävän lainsäädännön tulisi olla tarpeeksi joustavaa ja rahoitusmallin tulee aidosti mahdollistaa monikeskuksisten kuntien osalta useamman palvelupisteen perustamisen ja rahoituksen. Nyt esitetystä mallista tämä on mahdollista, mutta vain valtiovarainministeriön erillisharkinnan kautta toteutettuna. Useissa kunnissa tähän on kuitenkin tarvetta, mm. jo toteutuneiden kuntaliitosten vuoksi. Useamman palvelupisteen perustamisen tulisi olla mahdollista joustavasti ja ilman suurta byrokratiaa.

Lausunnon valmistelussa ovat Länsi- ja Sisä-Suomen AVI -alueen maakuntaliitot (Keski-Suomi, Pirkanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Pohjanmaa) tehneet tiivistä yhteistyötä.

#### **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:**

Lakisääteisyyteen perustuva yhtenäinen palveluntarjonta helpottaa kansalaisten asiointia yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tämä on selkeä parannus nykyiseen sopimusperustaiseen yhteispalvelupiste-malliin, jossa kuntien väliset erot palveluiden saatavuudessa ovat merkittäviä haitta asiakkaan hahmottaessa palveluntarjontaa. Keskeisten valtion palveluiden saatavuus tulee turvata kaikkialla maassa. Vapaaehtoisuuteen perustuvan täydentävän verkoston syntyminen on hyvin epävarmaa, jos palveluntarjoajat kokevat lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden olevan heille maksimiverkosto, vaikka kyseessä on todellisuudessa lainsäätäjän minimimäärä palveluntarjoajan pisteitä.

**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 hyvä yksikkö toteuttamaan yhteistä asiakaspalvelua, kunnille tulee kuitenkin kompensoida tästä aiheutuvat kulut. Kunnilla on jo kokemusta yhteisestä asiakaspalvelusta yhteispalvelupinteiden myötä.

**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:**

Asiakaspalvelupisteiden kaavailtu palveluvalikoima on hyvä minimitaso. Kansalaiset kaipaavat erityisesti poliisin palveluita. Syvää asiantuntijuutta vaativat neuvontapalvelut (mm. kela, te-toimisto, vero) voidaan myös tehdä osin etäpalveluna. Tällöin tulee kuitenkin kiinnittää huomio siihen palvelutarjontaan, jonka yksittäinen viranomaisen asiakaspalvelupisteessä tarjoaa. Palvelun pitää olla tarpeellista ja käytettyä, perinteisen toimistokäynnin aidosti kaikilta osin korvaavaa, ei vain yksittäisiin spesiaaliasioihin rajoittuvaa.

**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:**

Kunnan asiakaspalvelutehtäviä toteutetaan jo osin yhteispalvelupisteissä. Tämä ei tuo mainittavaa muutosta kunnan tehtäviin tai jo olemassa oleviin toimintamalleihin. Kunnat ovat luonnollinen asiakasrajapinta.

**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 tulee taata asiakkaiden yksityisyys niin kasvokkain tapahtuvassa palvelussa kuin etäyhteydellä tapahtuvassa neuvonnassa. Tähän tulee kiinnittää erityistä huomiota toimintaympäristöä suunnitellessa. Myös varustuksen tulee olla riittävä, mm etäpalveluyhteyden täysimääräinen hyödyntäminen vaatii toimiakseen myös tukitietokoneen, jolla asiakas voi tehdä etäyhteydellä neuvottuja toimenpiteitä.

**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:**

Toimintamallissa asiakaspalvelupisteen palveluneuvojalla tulee olemaan merkittävä rooli. Palveluneuvojien koulutukseen ja ammattitaidon ylläpitämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Koulutuksen tulee olla jatkuvaa, jotta uusista asiakaspalvelupisteistä saadaan paras hyöty asiakkaille.

**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:**

Arvioinnissa asiakkaan nostaminen keskiöön on erinomainen lähtökohta. Arvioinnin mahdollistavien seurantajärjestelmien tulee olla helppokäyttöisiä niin asiakkaan kuin asiakaspalvelijan näkökulmasta.

**Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaa- mista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Yhteistä asiakaspalvelupistettä käynnistettäessä on aikaisempien kokemusten hyödyntäminen yhteispalveluista ja etäpalvelupilotista tärkeää. Keski-Suomi on ollut mukana VM:n koordinoimassa etäpalvelu pilottihankkeessa 12 kunnan ja yhteensä 13 etäpalvelupisteen voimin. Avaintoimijoiksi etäpalvelupilotissa nousivat palveluneuvojat kunnissa sekä asiantuntijapalveluita tarjoavat toimijat valtion palveluntarjoajilla. Heillä on molemmilla suora kontakti asiakkaaseen. Toimintamallin toteutuksessa erityisesti palveluneuvojien kouluttamiseen tulee varata riittä-

västi resursseja; aikaa ja rahaa. Pilotoinnin avulla saavutetaan sujuvampi käyttöönotto, mutta tämä tarkoittaa, että pilotin aikana on mahdollista myös muuttaa suunnitelmia.

## 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:**

Ohjaus- ja valvontamalli on tarkoituksenmukainen, VM:n rooli on selkeä, samoin palveluntarjoajien ja kuntien yhteinen rooli palvelutehtävien hoidossa ja kehittämisessä on toimiva malli. AVI:n perustuva yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoitteen noudattamisen seuranta on myös tarkoituksenmukaista. Asiakaspalvelupisteiden arjesta ei saa muodostua kuitenkaan liian hallintokeskeistä. Ensisijaisena tavoitteena tulee olla asiakkaan kannalta toimivat järjestelmät ja palvelutapahtumat

## 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:**

Esitetty malli rahoituksesta on periaatteeltaan hyvä. Käyntiasiointimäärät eroavat ASPA-pisteiden välillä, jolloin perusosalla turvataan pisteiden perustoiminta. Perustamiskustannusten korvaaminen takaa asiakaspalvelupisteiden tarkoituksenmukaisuuden asiakkaan ja viranomaisten näkökulmasta.

### 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:**

Käyntiasioinnin määrä vähentynee uusien tekniikoiden käyttöönoton yleistymisen myötä. Suoritekorvauksien osalta tulee kuitenkin huomioida eri ASPA-alueiden erilaiset väestöpohjat ja näin eri potentiaali käyntiasiointiin. Harvaan asutulla alueella valtion palveluiden tarjoaminen on yhtä tärkeää kuin keskusten läheisyydessä, mutta harvaan asutuilla alueilla asiakasmäärät tulevat jäämään pienemmiksi. Tämä tulee huomioida suorituskorvauksia määrittäessä.

**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:**

Asiakaspalvelupisteiden käyttöaste riippuu paitsi väestöpohjasta, myös asiointisuunnista. Asiakaspalvelupisteen täysimääräinen hyödyntäminen vaatii aikaa, osa palveluista on poistunut paikkakunnilta jo aikaa sitten jolloin asiakkailta kestää pitkään löytää palvelut. Tämä on todennettu mm. etäpalvelupilotissa. Vähäisen kysynnän määrittelemineen pitää suhteuttaa näihin, ei ainoastaan käyntiasioidenmäärien vertailuihin eri pisteiden välillä.

**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:**

Kriteerinä yksiselitteinen kilometrimäärä on haastava. Palvelupisteverkon määrittelyssä asetettu 40 km kriteeri ei kohtelee maan eri osia yhdenmukaisesti. Vaikka kilometrimäärät ovat samoja, on matkaan käytetty aika ja asiakkaiden mahdollisuus matkustaa julkisilla kulkuneuvoilla harvaanasutulla maaseudulla eri kun keskuskaupunkien välittömässä läheisyydessä. Matka-ajat venyvät helposti kohtuuttomiksi ja palvelupisteiden saavuttaminen julkisen liikenteen avulla on erittäin haastavaa, jopa mahdotonta.

Keski-Suomen osalta erityisesti Pihtiputaan jääminen ilman ASPA-tason palvelupistettä on valittavaa. Pohjoisen Keski-Suomen harvaanasutulla alueella Pihtipudas on yksi asiointikeskuksesta, jossa on tällä hetkellä hyviä kokemuksia VM:n koordinoimasta etäpalvelu-pilotista.

**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:**

kts. vastaus kysymykseen 12. Työajan joustava jakaminen eri tehtäviin on hyvä mahdollistaa. Tämä ei kuitenkaan saa vaikeuttaa asiakkaan toimintaa ASPA-pisteessä. Samoin aukiolojen osalta tulee taata asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaiset aukioloajat.

**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:**

Kahdesta vaihtoehdosta 164 pisteen asiakaspalvelupisteverkosto on ehdoton minimi. ASPA-pisteiden ulkopuolelle jäävien kuntien osalta tulee myös taata palveluiden saatavuus. Huolena on, että nyt määriteltävän verkoston ulkopuolelle ei synny vapaaehtoisuuteen perustuvaa valtion palveluntarjoajien palvelupisteverkosta, vaan laissa määritellyt ASPA-pisteet muodostavat tulevaisuudessa ainoan palvelupisteverkoston. Lainsäätäjän tarkoittamasta minimiverkosta tulee näin todellisuudessa valtion palveluntarjoajien maksimiverkosto.

**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:**

Valtion palveluntarjoajien palvelupisteverkosto on supistunut merkittävästi viime vuosina. Tämä on otettu huomioon ASPA-valmistelutyössä. On kuitenkin todennäköistä, että ennen lain täysimääräistä voimaantuloa olemassa oleva eri palveluntarjoajien palvelupisteiden verkosto tulee supistumaan entisestään. päällekkäisyyksien sijaan tulisi pohtia sitä, miten nyt määritelty palvelupisteverkosto tulee tulevaisuudessa tarjoamaan tasapuolisesti valtion toimijoiden palvelut eri osissa maata.

**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:**

Koska kyseessä on kunnan järjestämisvastuussa oleva toiminta, on rekrytoinnin päättävällän oltava myös kunnilla. Rekrytoinnissa tulee päänmäärän olla parhaimman henkilön palkkaaminen, joten ilmoittautumismenettelyn lisäksi myös kunnan työntekijöillä tulee olla mahdollisuus hakea avoimia toimia.

**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 valan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:**

EI LAUSUTTAVAA.

**Kysymys 19**

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoiltaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Koulutuksen järjestäminen on tärkeä kirjata lakiin. Palveluneuvojia tulee muuttuvassa toimintaympäristössä kouluttaa jatkuvasti. Heidän ammattitaitonsa ylläpitäminen on edellytys toimivalle asiakaspalvelupiste-asioinnille. Koulutuksen tulee olla myös kasvokkain tapahtuvaa koulutusta (lähiopetusta tai etäyhteydellä tapahtuvana), ei ainoastaan omatoimisuuteen perustuvaa tietokantojen selaamista.

Lisätietoja: maakunta-asiamies Hannu Koponen,  
p 040 595 0009 (hannu.koponen(a)keskisuomi.fi)