

Nimetön

Lähettäjä: Salo Asta [mailto:asta.salo@heinavesi.fi]

Lähetetty: 10. syyskuuta 2013 8:51

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Asiakaspalvelu 2014

Oheisena Heinäveden kunnanhallituksen 9.9.2013 antama lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Lausunto on doc- ja pdf -muodossa.

Asta Salo  
hallintosihteeri  
Heinäveden kunta  
asta.salo@heinavesi.fi  
040 7101 921

10.9.2013

**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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista**

Heinäveden kunnan lausunto:

Järjestämistapa voi perustua lakisääteisyyteen, mutta sen rinnalle tulee ehdottomasti sallia myös sopimusperusteinen järjestämistapa Heinäveden kunnan tapaisissa ”ns. pitkien etäisyyksien” kunnissa, joissa palvelua lakisääteisesti määrätyissä palvelupisteissä ei voida tarjota kohtuetaisyydellä. Esim. Heinäveden väestö on hyvin vanhusvoittoinen, joka tarvitsee neuvontapalveluja paikanpäällä. Sopimusperusteinen palvelu voidaan kunnan toimesta järjestää sopien siitä Kansaneläkelaitoksen kanssa. Sopimusperusteisessa palvelupisteessä voidaan tarjota myös muita palveluun osallistuvien viranomaisten palveluja. Heinäveden kunnan mielestä asiakaspalvelulaissa ei tule säätää kunnan palvelujen järjestämisestä miltään osin.

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

Valtion hallinnon asiakaspalvelun järjestämisvelvoite voidaan säätää lailla esitetyille kunnille, jos muille kuin lakiehdotuksessa mainituille kunnille annetaan järjestämismahdollisuus sopimusperusteisesti kuten kohdassa 1 olemme lausuneet. Kuitenkin järjestämisvelvoitteen aiheuttamat kustannukset tulee kunnille korvata täysimääräisesti sekä lakisääteisesti että sopimusperusteisesti järjestetyssä palvelupisteessä.

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

Lakiehdotuksessa mainitut palvelut voidaan säätää annettavaksi asiakaspalvelupisteissä kuten lain 9-13 pykälissä on esitetty, mikäli näitä palveluja kunnan toimesta järjestävän henkilöstön palkkakustannukset ja kaikki palveluun liittyvät kustannukset korvataan sekä lakisääteisesti päätetyn että sopimusperusteisesti järjestetyn asiakaspalvelupisteen osalta.

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

Heinäveden kunnan mielestä tällä lailla ei tule päättää kunnan lakisääteisten tai muidenkaan omien palvelujen järjestämisestä.

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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

Ehdotuksessa esitetty asiakaspalvelupisteen toimintaympäristö ja varustelu voidaan järjestää yhdenmukaisesti ja keskitetysti, mutta hankinnat ja toimintaympäristön varustelu tulee toteuttaa valtion osoittamin varoin.

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Toimintaprosessit voidaan määritellä laissa ehdotetulla tavalla.**

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Arviointimalli voidaan toteuttaa esitetyllä tavalla, mutta sen ei tule olla liian sitova.**

**Kysymys 8**

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

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

Heinäveden kunnan lausunto:

**Käynnistämisen prosessin eteneminen ja organisointi sekä vaiheistus näyttävät sopivilta. Sopimusperusteinen toiminta tulee pyrkiä järjestämään nopeammallakin aikataululla, mikäli kunnasta on vaarana kadota kaikki valtionhallinnon asiakaspalvelut ns. pitkien etäisyyksien kunnilla. Kunta korostaa tässäkin tilanteessa, että kunnalle aiheutuvat kustannukset tulee korvata täysimääräisesti.**

## 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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Kunnan mielestä yleinen informaatio-ohjaus sopii valtiovarainministeriölle. Tarkkaa normiohjausta tulee välttää. Se voidaan korvata aluehallintoviraston valvontamenettelyllä ja mahdollisilla pakkokeinoilla. Jos pakkokeinoista tulee määräys, se merkitsee sitä, että kunnalla tulee olla kattava rahoitus toiminnan järjestämiseen lailla edellytetyllä tavalla. Ohjaus voi mielestämme koskea vain asiakaspalvelupisteessä hoidettavia valtionhallinnon tehtäviä. Sopimusperusteisessa järjestämissä ohjaus voidaan kirjata sopimukseen.**

## 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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Korvausjärjestelmän rakenne voi olla esitetyn mukainen, mutta korvauksen tulee perustua todellisiin kustannuksiin eli kaikki kiinteät kustannukset tulee korvata. Kunnille lisäkustannuksia ei tule aiheuttaa. Palvelu henkilöstön palkkakustannusten osalta voinee olla suoriteperusteinen.**

**Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiantimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitettu määrittellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**Heinäveden kunnan lausunto:

Heinäveden kunnan mielestä kaikki kiinteät kustannukset tulee korvata todellisten kustannusten mukaisina, ei laskennallisilla perusteilla, koska varustelu toteutuu kaikissa kohteissa yhteisen standardin mukaan. Jatkossa suoritekustannukset voidaan määrittellä keskimääräisten kustannusten perusteella. Kunnille ei tule säätää lisää kustannuksia valtion tehtävien hoidosta

**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:**Heinäveden kunnan lausunto:

**Kuten jo aiemmin olemme ilmaisseet, kaikki kiinteät kustannukset tulee korvata täysimääräisesti sekä lakisääteisesti että sopimusperusteisesti järjestetyssä mallissa. Suoritteisiin perustuvia kustannuksia voidaan säädellä aukioloajoilla.**

**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:**Heinäveden kunnan lausunto:

**Palvelupisteverkon luomiseksi luodut kriteerit sopivat, mikäli vaikutusalueella määritelty 90 % on nimenomaan vaihtoehtoinen määritellylle 40 km:n matkalle yhdenvertaisesti kaikille vaikutusalueen asukkaille. Jos matka on pitempi kuin 40 km, tulee sellaisella alueella tai kunnassa mahdollistaa sopimusperusteinen järjestämistapa.**

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Korostamme, että vähäisen asiakasmäärän kohteissa palvelu voidaan järjestää taloudellisesti ja tuottavasti nimenomaan sopimusperusteisesti. Vain siten palvelu turvataan yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä kaikille kansalaisille.**

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Heinäveden kunta kannattaa 164 asiakaspalvelupisteen verkostoa ja sen rinnalle sopimusperusteisiä asiakaspalvelupisteitä ns. ”pitkien etäisyyksien” kunnille ja alueille. Sopimusperusteinen asiakaspalvelupiste tulee Heinävedelle perustaa esim. sopimuksella Kansaneläkelaitoksen kanssa ja samassa palvelupisteessä voidaan sopimusperusteisesti hoitaa myös muita valtionhallinnon palveluja.**

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Mielestämme valtionhallinnon palvelujen alasajo on niin raju toimenpide, että purkamisesta ei tule säättää lailla. Sopimusperusteisella mallilla voidaan mahdolliset päällekkäisyydet hoitaa.**

**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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

Esitetty rekrytointitapa sopii niin, että kunta vastaa siitä, koska kunta myös velvoitetaan asia hoitamaan. Valtion hallinnosta siirtyvien henkilöiden siirtyminen tulee perustua kunnan ja valtionviranomaisten väliseen sopimukseen. Siirtyvien henkilöiden palkkakustannukset tulee tietenkin korvata kunnille täysimääräisesti.

#### **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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Kunnan mielestä määräys julkisen vallan käytöstä voidaan määritellä juuri esitetyllä tavalla eli laissa sitäkin voidaan palveluneuvojille määrätä.**

#### **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:**

Heinäveden kunnan lausunto:

**Kunnan mielestä palveluntuottajat järjestävät perehdyttämisen, koulutuksen ja muun ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitoon sekä asiantuntijatukeen kuuluvat tehtävät. Ko. tilaisuuksiin osallistumisesta tulee kuitenkin voida kunnassa päättää. Kustannukset tulee korvata täysimääräisesti.**

