

JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LAUSUNTOVASTAUKSET

LEPPÄVIRRRAN KUNTA

- 1 Periaatteessa hankkeen tavoite jolla taataan kattava valtion ml Kela palvelujen saatavuus koko maassa on myönteinen ja kannatettava. Kuntien lakisääteisten tehtävien lisääminen on kuitenkin täysin väärä lähestymistapa tällä hetkellä. Asiakaspalvelua tulisi kehittää valtion viranomaisten keskinäisellä yhteistyöllä.
- 2 Leppävirran kunta vastustaa valtion tehtävien siirtoa kuntien vastuulle
- 3 Kelan palvelut tulisi lisätä listaan, muuten esitetty listaus vaikuttaa perustellulta. Lähtökohtana on oltava ko. palvelun tyypillinen tarve ja kysyntä. Tässä on huomioitava myös ao. toimialan sähköisen asioinnin kehittyneisyys (Verohallinto) ja kansalaisen asiointifrekvenssi (maistraatti 2 krt elämän aikana...)
- 4 Jos piste perustetaan, on perusteltua liittää ne kunnan asiakaskäyntiä vaativat palvelut, joita kunnassa katsotaan tarpeelliseksi. Harkinta sisällöstä tulee voida tehdä kussakin kunnassa itse, ei saa säätää ehdotonta lakisääteistä velvoitetta.
- 5 Lailla ei tule jäykästi säätää millaisella fyysisellä toteutuksella palvelupisteet luodaan, kunnissa on hyvin toisistaan poikkeavia tarpeita ja esim tiloja. Asia osataan kyllä hoitaa ilman ohjausta. Oleellista on tietojärjestelmän toimivuus, ja esim nykyiset käsittämättömät tietosuojalinjaukset tulee poistaa estämästä järkevää yhteistoimintaa.
- 6 Tarpeetonta määritellä ylätasolla, mallit voivat vaihdella kuntakohtaisesti. Osaaminen on paikallistasolla, ei ylätasolla. Myös asiakkaiden toiveet voisi huomioida asioinnin järjestämisessä.
- 7 Arviointimalli on perusteltu. Arvioinnin tulee olla riittävän kevyesti toteuttava, ettei siihen kuluteta liikaa resursseja.
- 8 Tulisi luoda muutamia erityyppisiä pilottikohteita, joiden ratkaisuja voitaisiin sitten monistaa muuallekin. Osaaminen on paikallistasolla, jossa on todellista kokemusta asioinnista. Jäykkää ohjausta ei saa olla.
- 9 Kunnallisen itsehallinnon periaatteen mukaisesti kunta ei voi luovuttaa oman asiakaspalvelunsa osalta ohjausta valtiolle. Yhteispalvelupisteiden rahoitus- ja järjestämisvastuu on pysytettävä kokonaan valtiolla. Neuvottelukunta on aivan liian järeä tapa ohjata toimintaa. Valtionkin tulisi pohtia omien toimintojensa ohjauksen virtaviivaistamista.
- 10 Kovin heikkoa on luottamus siihen, että valtion rahoitus todellisuudessa kattaa aiheutuvat uudet kustannukset. Perusrakenne (kaksiosaisuus, kannustimena tehokkuuteen) on oikea, mutta muissa vastaavissa toiminnoissa historia on osoittanut, että kustannusvastuuta siirtyy lopulta kunnille.
- 11 Periaatteessa malli on oikeansuuntainen. Näkemyksemme mukaan valtion tulee kattaa oman palvelunsa järjestämiskustannukset täysimääräisesti.

- 12 Kunta joutuisi tekemään palvelujen käytön vähentyessä valtion puolesta palveluhenkilöstön vähentämisen. Valtion tulee itse ratkaista oman palvelutuotantonsa kustannustehokkuuden säilyminen.
- 13 Muodostuu tilanne, jossa valtion palvelut saavutetaan lyhyemmän matkan päästä kuin peruskunnan, kun otetaan huomioon, että samalla valtio pyrkii vähentämään kuntien määrää, joka johtaa pidempiin asiointeihin. Mahtaneeko 40 km asiointimatka olla realismia Lapissa tai kaikilla Itä-Suomenkaan osilla?
- 14 Periaatteellisia esteitä ei yhteiskäyttöiselle henkilöstölle ole, lähtökohtana tulee olla että valtio resurssoi oman palvelutoimintansa järjestämisen. Kunta myös joutunee tarkastelemaan kriittisesti asiointihenkilöstön määrää jatkossa.
- 15 Kunnan tai asiakkaan näkökulmasta ei merkittävää eroa, jos 129 pisteen ratkaisu on merkittävästi edullisempi, se on kannatettava.
- 16 Emme näe olevan tällä hetkellä päällekkäisyyksiä.
- 17 Rekrytoinnin tulee ehdottomasti olla järjestämisvastuussa olevalla eli valtiolla.
- 18 Palveluneuvoja ei voi käyttää julkista valtaa, sellaisen vaatimia moniosajia ei yksinkertaisesti ole.
- 19 Oikea periaate, erityisosaaminen on heillä kullakin omalta alaltaan.