

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

127/00.00/2013
KHALL § 220

Valtionvarainministeriö on asettanut vuonna 2012 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen. Hankkeen loppuraportti on valmistunut. Tavoitteena on luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko, joiden ylläpitäjänä toimisivat kunnat. Asiakas saisi siten julkisen hallinnon palvelut yhteisestä asiakaspalvelupisteestä, jotka sijaitsevat kohtuetaisyydellä ja samalla on tavoitteena tehostaa hallinnon toimintaa.

Asiakaspalveluhankkeen mittava loppuraportti ja eri työryhmien raportit löytyvät osoitteesta:
<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Liitteenä nro 5. luonnos lausunnoksi Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Lausunnossa korostetaan sitä, että uusilla yhteisillä asiakaspalvelupisteillä ei saa huonontaa maaseutupaikkakuntien nykyisiä valtion paikallishallinnon palveluja. Valtion paikallishallinnon palveluja on viime vuosina tehostettu ja karistettu runsaasti. Lausunnossa esitetään myös harkittavaksi sitä, että valtio vastaisi itse yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnasta, koska se olisi ohjauksen, valvonnan ja käytännön toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisinta. Kuntien asiakaspalvelua ei voi myöskään hoitaa pelkästään yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, vaan kunta joutuu joka tapauksessa järjestämään asiakaspalvelua useissa eri toimipisteissä, joiden toiminnasta vastaa kunta itse.

(Valmistelija: Juha Uusivirta p. 044-4456113)

Kj:n ehdotus

Kaupunginhallitus hyväksyy liitteen mukaisen lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Haapajärvellä 11.9.2013

Virallisesti:


Raija Malviniemi
hallintosihteeri

11.9.2013

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:

Esityksen lähtökohta valtionhallinnon asiakaspalvelujen turvaamisesta tasapuolisesti koko maassa on hyvä. Valtionhallinnon asiakaspalvelupisteet ovat vähentyneet viime vuosina merkittävästi maaseutupaikkakunnilla.

Valtionhallinnon toimijoilla on kuitenkin vielä maaseutupaikkakunnillakin asiakaspalvelua antavia toimipisteitä. Esitys huonontaisi tällaisten paikkakuntien palvelutasoa, jos asiakaspalvelu siirtyy pelkästään yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, koska asiantuntijapalvelua ei olisi enää saatavissa nykyisellä tasolla. Nykyisiä valtion paikallishallinnon asiakaspalvelupisteitä ei saa vähentää, vaan yhteisten asiakaspalvelupisteiden tulee toimia osana nykyistä palveluverkkoa. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että yhteinen asiakaspalvelupiste toimisi esimerkiksi poliisin lupahallintotoimiston yhteydessä.

Valtionhallinnon eri toimijat – kuten esim. vero- ja työvoimahallinto – ovat uudistaneet ja järjestäneet toimintonsa ja asiakaspalvelunsa viime vuosina mahdollisimman rationaalisesti. Heidän osallistumisensa yhteisten asiakaspalvelupisteiden kustannuksiin todennäköisesti lisäisi heidän toimintamenojaan, koska he eivät voi vastaavasti vähentää henkilökuntaa muusta toiminnastaan.

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:

Kuntien perustehtävä ja rooli on olla paikallisten palvelujen tuottaja, joten lähtökohtaisesti kunnat eivät tarvitse yhteisiä asiakaspalvelupisteitä. Esityksen laatineen työryhmän jäsenistä enemmistö on ollut valtionhallinnon toimijoita. Työryhmän kokoonpano näkyy myös esityksen linjauksissa valtionhallinnon toiminnan ylikorostumisena suhteessa kunnan toimintaan. Olisi ollut selkeämpää muuttaa näkökulma pelkästään valtionhallinnon paikallisten asiakaspalvelujen järjestämiseen ja, että kunnilla olisi mahdollisuus halutessaan hyödyntää rakennettavaa palveluverkosta omien tarpeidensa mukaisesti. Todennäköisesti kunnilla riittää asiantuntemusta organisoida omat asiakas-

palvelunsa, kuten esimerkiksi matkailuesitteiden jako.

Jos painopiste on valtion paikallisten asiakaspalvelujen turvaamisessa, niin palvelujen järjestämisvelvollisuus tulisi olla valtiolla. Samalla toiminnan kehittämis- ja valvontavastuu olisi selkeästi yhdellä toimijalla eli valtiolla ja edelleen vaikka valtionvarainministeriöllä. Esityksessä kaavailtu malli hallinnollisen ja palvelujen ohjauksen sekä seurannan ja valvonnan hoitamisesta johtaa vaikeasti hallittavaan kokonaisuuteen, koska toimijoita on lukumääräisesti niin paljon.

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:

Esityksen mukaisesti yhteispalvelupisteissä tulee olla tarjolla mahdollisimman kattavasti kaikki valtionhallinnon palvelut, mikä on lähtökohtaisesti hyvä asia.

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:

Kunnat ovat itsehallintonsa mukaisesti järjestäneet asiakaspalvelunsa eri tavoin paikalliset olosuhteet huomioiden. Esityksen mukainen määräys hoitaa kuntien asiakaspalvelutehtäviä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ei välttämättä ole toimiva. Kunnat antavat jatkossakin asiakaspalvelua myös muissa toimipisteissä kuin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Esitystä tulisi muuttaa siten, että kunnilla on mahdollisuus hyödyntää valtion yhteispalvelupisteitä kunnan haluamallaan tavalla.

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:

Esityksen mukainen yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamalli on moderni ja toimiva. Jos valtio ottaa vastatakseen toiminnasta, niin myös laitteisto ja toimintamalli muutoinkin yhtenäistyy, mikä tehostaa osaltaan toimintaa. Jos kunnat järjestävät tilat ja laitteistot sekä suunnittelevat toimintamallin, niin palvelun laatu ja sisältö voi vaihdella enemmän kuin yhden järjestäjän toimesta organisoitua toiminnassa.

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:

Esityksen mukainen toimintaprosessi on nykyaikainen ja toimiva.

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:

Esityksen mukaiset arviointimallit ovat toimivia. Ongelmana tulee olemaan valtionhallinnon eri toimijoiden keskinäinen erilaisuus ja erilaiset toimintatavat, jotka eivät välttämättä ole aina samansisältöisiä.

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Edellä esitetty muutos siitä, että valtiolla on järjestämisvastuu yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnasta, tukee myös toiminnan käynnistämistä ja kehittämistä.

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 valvonta on esityksen mukaisesti toteutettuna hajanainen ja sekava. Valtionhallinnon eri organisaatioiden toimintojen ja velvollisuuksien yhteensovittaminen ohjauksessa, seurannassa ja valvonnassa tulee olemaan haasteellista. Tämänkin haasteen pienentämiseksi olisi syytä pitää yhteisten asiakaspalvelupisteiden järjestämisvastuu valtiolla.

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:

Teoreettisesti ajateltuna esityksen mukainen rahoitusmalli on tasapuolinen. Käytännössä yhden henkilön toimipisteen kustannusten jako (mm. suoritteiden seuranta ja kustannusten laskutus) esityksen mukaisella tavalla aiheuttaa itsessään lisäkustannuksia. Esityksessä olisi syytä harkita yleisempää kustannustenjakomallia. Esimerkki yksinkertaisemmasta kustannusten jaosta, jos järjestämisvastuu on kunnilla: valtio maksaa yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksista 85 % ja kunta 15 % ja valtion kustannukset jaetaan eri viranomaisille laskennallisilla osuuksilla, joita tarkistetaan määräajoin.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Viittaus kysymyksen 10 kannanottoon.

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:

Jos oikeasti ollaan turvaamassa valtionhallinnon asiakaspalveluja harvaanasutuilla seuduilla, niin ei pitäisi olla sulkemassa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ennen kuin niitä on edes avattukaan. Aukioloaikojen lyhentäminen on järkevää, mutta jos asukkaita ja asiakkaita on edes vähän, niin kyllä valtiolla on vastuu turvata edes yhden osa-aikaisen asiakaspalvelijan palvelut.

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:

Saavutettavuuskriteeri on lähtökohtaisesti oikea.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen työntekijän osa-aikainen tehtävien hoito tarvittaessa on luonnollinen tapaa hoitaa toiminta. Jos järjestämisvastuu on kunnalla, niin kunnan on järjestettävä lisätehtäviä. Jos järjestämisvastuu on valtiolla, niin lisätehtäviä on mahdollisuus järjestää esimerkiksi etätyönä.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Kummankin vaihtoehdon perusteet ovat hyvät. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen tulisi toteuttaa vaiheittain ja aloittaa niistä kunnista, joista puuttuu yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvista toimijoista kahden tai useamman valtionhallinnon viranomaisen toimipiste.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen ei saa johtaa nykyisten valtionhallinnon paikallisten asiakaspalvelujen huonontumiseen. Monella maaseutupaikkakunnalla on vielä valtion paikallishallinnon asiakaspalvelun lisäksi tarjolla asiantuntijapalveluja, joita ei saa vähentää yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisella. Näissä kunnissa olisi tehokkainta ja yksinkertaisinta toteuttaa yhteisen asiakaspalvelupisteen toiminta esim. poliisin lupahallintopalvelujen yhteydessä.

Palvelujen turvaamisen lisäksi kysymys on työllisyydestä ja aluekehityksestä.

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 oien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:

Viittaus edellisen kysymyksen kannanottoon. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen ei saa huonontaa nykyistä valtion paikallishallinnon palveluverkostoa.

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:

Jos järjestämisvastuu on kunnalla, niin esityksen mukainen menettely on toimiva tapa hoitaa asia. Valtion palveluksesta mahdollisesti siirtyvän työntekijän siirtymisoikeus pitäisi määritellä esim. etäisyydellä yhteisestä asiakaspalvelupisteestä.

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:

Esityksen mukainen rajausta on asiallinen, koska julkisen vallan käyttö vaatii asiantuntemusta ja paneutumista, jota ei voi tehdä henkilö, joka vastaa laaja-alaisesta asiakaspalvelusta.

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:

Esityksen mukainen tapa hoitaa perehdyttäminen yms. on ainoa mahdollinen tapa hoitaa asia, koska asiantuntemus voi olla vain asianomaisessa organisaatiossa.