

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Turun kaupungin lausun Valtiovarainministeriölle

Turun kaupunki suhtautuu myönteisesti uudistushankkeisiin, joiden avulla samanaikaisesti tuottavuus kohenee ja kuntalaisten palvelun laatu paranee tai vähintäänkin pystytään turvaamaan palvelu entisellä tasolla pienemmillä panostuksilla.

Työryhmän ehdotus sisältää lähtökohtaisesti kannatettavan ajatuksen siitä, että julkisen sektorin asiakaspalvelu voitaisiin useissa tapauksissa tuottaa eri toimijoiden yhteistyönä kustannustehokkaammin yhdessä paikassa kuin siilomaisesti erikseen kunkin omana toimintana. Menettelyllä saavutettavat edut vaihtelevat kuitenkin suuresti maamme eri alueilla.

Lakiehdotuksessa esitetään valtion viranomaisten asiakaspalvelun ylläpitäjäksi kuntaa. Laissa säädettäisiin myös palveluverkosta eli lain tasolla päätettäisiin ne kunnat, joihin asiakaspalvelupisteet sijoitetaan. Turun kaupunki katsoo, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen liittyy niin kiinteästi kuntauudistukseen, että kehitystyötä tai ainakin palveluverkon suunnittelua tulee viedä eteenpäin osana kuntauudistusta tai sen toteutumisen jälkeen. Vaikka lakiehdotuksessa on varauduttu menettelyyn kuntaliitostilanteissa, asiakaspalvelupisteverkosta voitaisiin säätää alemmalla päätöksentekotasolla ja vasta kuntarakennemuutoksen yhteydessä tai sen jälkeen. Asiakaspalvelupisteverkosta voitaisiin myös pohtia maakuntien keskuskaupunkien johdolla. Samalla voisi olla myös mahdollisuus pohtia yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluja maakunnan erityispiirteet huomioiden.

On nähtävissä, että haja-asutusalueilla yhteisen asiakaspalvelun avulla voidaan kustannustehokkaasti säilyttää valtion palveluita paikan päällä tai etäyhteydellä. Valtion viranomaisilta vapautuvia tiloja on edullisesti käytettävissä. Sen sijaan suurissa kaupungeissa valtion viranomaisilla tulee joka tapauksessa olemaan omaa toimitilaa, jolloin olosuhteista riippuen saattaa olla kustannustehokkaampaa säilyttää asiakaspalvelu niissä tiloissa.

Asiakaspalvelupisteverkon rakentaminen tulisi vähintäänkin toteuttaa siten, että ensi vaiheessa katetaan haja-asutusalueet, joissa hyötyjä on todennä-

17.9.2013

köisimmin saavutettavissa. Lisäksi uudistuksen tavoitteena tuli olla vielä vahvemmin asiakkaiden ohjaaminen sähköisten palveluiden pariin.

Loppuraporttiin sisältyy poliisihallituksen ja verohallinnon eriävät mielipiteet, liikenne- ja viestintäministeriön lausuma ja työ- ja elinkeinoministeriön varaus, johon Ely-keskusten ohjaavina tahoina myös maa- ja metsätalousministeriö ja ympäristöministeriö yhtyvät. Näissä suhtaudutaan melko kielteisesti koko maan kattavan asiakaspalvelupisteverkon rakentamiseen. Yhteisen asiakaspalvelun järjestävän tahon eli kunnan näkökulmasta olisi hyvin ongelmallista, että suurin osa mukana olevista valtion viranomaisista pääosin vastustaa hanketta ja kyseenalaistaa sillä saatavat hyödyt. Näin mittavan, uuden palvelurakenteen luominen edellyttäisi, että sen eduista oltaisiin pääsääntöisesti yhtä mieltä. Valtion olisi ensin järjestettävä oma palveluverkkonsa, jonka jälkeen kunnat voidaan liittää verkkoon.

Lakiehdotuksessa on kysymys valtion tehtävien siirtämisestä kuntien hoidettavaksi. Turun kaupunki haluaa kiinnittää huomiota siihen, että raportista ei käy ilmi, mitä erityisiä hyötyjä kunnalle on järjestelystä. Jos valtion viranomaisten paikallinen asiakaspalvelu siirretään kuntien hoidettavaksi, on huolehdittava siitä, että kunnat saavat täysimääräisen korvauksen siten, että riittävä palvelutaso ja palvelun laatu pystytään aidosti ylläpitämään. Ei saa syntyä tilannetta, jossa kunnan imago kärsii valtion asiakaspalvelun tuottamiseen saatavien riittämättömien resurssien seurauksena tai kunta joutuisi jopa itse panostamaan lisäresursseja valtion asiakaspalveluun. Tämänäköisestä tilanteesta on jo olemassa varoittavia esimerkkejä muiden valtiolta kunnille siirrettyjen tehtävien yhteydessä (esim. velkaneuvonta).

Hallitus on linjannut tehtävät rakenteelliset uudistukset eli rakenneuudistuspaketin, jossa yhtenä keskeisenä rakennusuudistuksena on se, että kuntien velvoitteita ja tehtäviä puretaan. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen kautta kuntien tehtäviä ollaan puolestaan lisäämässä.

Kustannusten korvausmenettelyyn tulisi pyrkiä luomaan yksinkertainen rahoitusmalli. Esitetyllä ns. yhdistelmämallilla pyritään oikeudenmukaisuuteen, mutta se näyttää raskarakenteiselta ja lisäänee henkilöstöresurssitarvetta.

Lakiehdotuksen mukaan valtion asiakaspalveluhenkilöstöä siirtyy kunnan palvelukseen ilmoittautumismenettelyllä. Tarkoituksena on, että valtion henkilöstö vähenee ja kunnan lisääntyy. Valtion henkilöstön siirtyminen on vapaaehtoista eli on vaarana, että julkisen sektorin henkilöstön määrä jopa lisääntyy tältä osin ainakin lyhyellä tähtäimellä, vaikka yhteisen asiakaspalvelun keskeisenä tavoitteena ja perusteluna on henkilöstön ja tilojen tarpeen väheneminen. Lisäksi samalla tulee arvioida valtion aluehallintoviranomaisten ja kunnan välinen työnjako.

Lakiehdotuksen mukaan valtion asiakaspalvelu pitää järjestää kunnan omalla toimintana. Tämä johtaa erikoiseen tilanteeseen, jossa kunta voi ulkois-

17.9.2013

taa oman asiakaspalvelunsa, mutta on velvollinen ylläpitämään omaa asiakaspalvelupistettä valtion asiakaspalvelun hoitamiseksi (lakiehdotus 4 § ja 14 §).

Kunnan asiakaspalvelun sisällön yksityiskohtainen, vaikkakin minimitason sääntely, lain tasolla tuntuu epätarkoituksenmukaiselta olosuhteissa, joissa yleisesti pyritään yksityiskohtaisen lainsäädännön vähentämiseen. Muutokset asiakaspalvelutarpeissa ja sisällössä tulevat olemaan niin nopeita, että yksityiskohtainen lainsäädäntö voi hidastaa kehitystä.

Edellä olevan perusteella Turun kaupunki esittää, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämistyötä jatketaan edelleen ja valmistelua tehdään osana kuntarakenneuudistustyötä tai sen pohjalta ja sen aikataulun mukaisesti.

Aleksi Randell
Kaupunginjohtaja

LIITE: Vastaukset lausuntokysymyksiin

17.9.2013

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:

- Jotta valtion palvelut pystyttäisiin kustannustehokkaasti säilyttämään haja-asutusalueilla, täytyy turvautua pakottavaan lainsäädäntöön, koska vapaaehtoisuuteen perustuva yhteispalvelu ei ole täyttänyt yhteispalvelumallille asetettuja tavoitteita.
- Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen on niin sidoksissa kuntarakenneuudistukseen, että palvelupisteverkosta tulisi säätää vasta uuden kuntarakenteen ollessa selvillä.
- Palvelupisteverkosta voitaisiin säätää asetuksella, ei laintasoisesti. Lisäksi maakuntien keskuskaupungeilla pitäisi olla mahdollisuus vaikuttaa esitettyä enemmän alueen palvelupisteverkkoon.
- Jotta yhdenvertaisuus voisi toteutua haja-asutusalueilla, lienee tarpeen säätää laissa yhteisessä asiakaspalvelussa mukana olevat toimijat ja esim. asetuksella palvelujen minimitaso.
- Suurissa kaupungeissa on joka tapauksessa tarjolla valtion viranomaisten toimintaa, joten niissä pitäisi voida ratkaista tapauskohtaisesti, milloin yhteinen asiakaspalvelu ja minkä toimijoiden kesken on kustannustehokkainta.
- Uuden lakisääteisen palvelurakenteen luominen vaatii suuria kustannuksia ja takaisinmaksuaika voi olla hyvinkin pitkä. Kustannus/hyötyanalyysia tulisi vielä tarkentaa ja mallin tulisi olla nopeasti muuttuvissa oloissa ketterä ja tulevaisuuteen suuntautuva. Lakiehdotuksessa oleva malli on osin rahoitus- ja hallintomalliltaan raskas ja jäykkä.
- Kokonaan uuden lakisääteisen palvelurakenteen luominen tilanteessa, jossa rakenteita tulisi purkaa, vaatii tarkat kustannus/hyötyanalyysit. Päällekkäisyys vanhojen rakenteiden kanssa siirtymäaikana lisää kustannusriskiä. Esimerkiksi tila- ja henkilöresursseissa näyttää väistämättä syntyvän päällekkäisyyttä.
- Nopeasti muuttuvassa maailmassa liian yksityiskohtainen lainsäädäntö voi osoittautua ongelmalliseksi, lisäksi alueelliset erot (suuret kaupungit/haja-asutusalueet) ovat liian suuria, jotta samat ratkaisut olisivat toimivia.
- Lakiehdotuksen mukaan kunnan tulisi järjestää valtion palvelut kunnan omana toimintana. Näin saatettaisiin joutua erikoiseen tilanteeseen, jossa kunta voi ulkoistaa oman asiakaspalvelunsa esim. kuntayhtymälle tai yksityiselle toimijalle, mutta joutuisi itse järjestämään valtion asiakaspalvelun (lakiehdotuksen yksityiskohtaiset perustelut 14§, s. 208)

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 lakisääteisten tehtävien määrää on viime vuosikymmenten aikana lisätty kiihtyvää tahtia. Tässä lakiehdotuksessa siirrettäisiin valtion olemassa olevia tehtäviä kuntien hoidettavaksi. Vaikka laissa onkin huomioitu mahdolliset muutokset kuntarajoissa, tuntuisi järkevämmältä säätää palvelupisteverkosta kuntarakenneuudistuksen yhteydessä tai sen jälkeen, jotta ei syntyisi kovin nopeasti tarvetta uudelleen organisoida yhteistä asiakaspalvelupisteverkkoa.**
- **Järjestämisvelvoite ei saa aiheuttaa tilannetta, jossa korvattavat kustannukset eivät kata asiakaspalvelun vaadittavaa tasoa tai kunta joutuu panostamaan lisäresursseja valtion asiakaspalvelun hoitamiseksi.**

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:

- **Kts. vastaus Kysymykseen 1.**
- **Asiakaspalvelun sisällön säätämiseen riittänee asetustaso.**

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:

Mikäli kunta säädetään yhteisen asiakaspalvelun ylläpitäjäksi, on tarkoituksenmukaista, että asiakaspalvelupisteessä annetaan myös kunnan palveluja kuitenkin niin, että kunta päättää itse sisällöstä.

Asiakaspalvelupisteessä annettava asiakaspalvelun sisältötaso ei saa jäädä liian kevyeksi.

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:

- **Tietojärjestelmien rakentamisessa on suuria haasteita. Esim. raportointi ja rahoitusmalli tulisi saada yksinkertaisiksi. Yhteentoimivuus kunkin viranomaisen omien tietojärjestelmien kanssa on todennäköisesti ongelmallista.**
- **On huolehdittava siitä, että asiakaspalvelupisteen palvelukortit ja viranomaisten sekä kuntien omat palveluprosessikuvaukset eivät aiheuta kahdenkertaista työtä päivitysten yhteydessä.**

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:

Palvelutapahtumien prosessikuvaus on periaatteessa toimiva. Puhutaan palvelutarjottimesta jota täytetään palvelukorteilla, joilla luodaan jokaiselle asiakkaalle tasavertainen ja toimiva palvelu. Palvelukortti sisältää kaikista tarjottavista palveluista kattavan kuvauksen, joten asiakaspalvelijan ei tarvitse tuntea tarkemmin palvelemaansa asiaa. Huomioitavaa on kuitenkin, että monet palvelut ovat suurelta osin varsin yksityiskohtaisia, jolloin palvelukorttikuvaukset voivat olla pitkiä selostuksia yksityiskohtaiseen kysymykseen tai yksinkertaisesti aihepiiriin mukaan varattaisiin aika asiantuntijalle.

Vrt. vastaus kysymykseen 5, kahdenkertainen työ

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:

Asiakaspalvelupisteen toimintaa on syytä arvioida ja kehittää yhteisillä kriteereillä.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

- Mallin pilotointi esitetyllä kahdella eri tavalla on tarpeellinen. Mutta pilotointicaset ja – ympäristöt pitää olla riittävän haasteelliset.
- Onko tarkoituksena tehdä jo pilotointia varten tarvittavat palvelukortit sekä tietojärjestelmäratkaisut?

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:

- **Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluvat lakiehdotuksen mukaan kullekin toimijalle omalta osaltaan yhteistyössä kuntien kanssa. Toimiva yhteistyö kunnan ja valtion viranomaisten kesken on erittäin tärkeää, mutta tarvitaanko siihen ko. sisältöinen laintasoinen sääntely. Jos asia otetaan liian muodollisesti, järjestelmä voi luoda uusia hallinnollisia rakenteita ja jäykistää kunnan itsenäisiä mahdollisuuksia kehittää palvelua. Riittääkö, että lakisääteisesti on valtakunnallista yleisohjausta ja yhteistyö voi hakea parhaat mahdolliset muodot paikallisesti. Palveluneuvojatkin ovat kunnan työntekijöitä ja palveluiden järjestäjänä on kunta yksin.**
- **Toiminnan ohjauksessa eri sektoriministeriöille ei saisi antaa liian itsenäistä ohjausvaltaa. On olemassa riski, että se voisi johtaa epäterveeseen sisältö- ja palvelutaso-ohjaukseen.**

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:

- **Julkisen yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen ja sen rahoitusmallin ei tulisi näyttäytyä ratkaisuna, jossa eri toimijoiden reviirit säilyvät tarkasti siilomaisena hallintona mm. monimutkaisen kustannusten jaon seurauksena.**
- **Suoritteisiin perustuvan osan määrittäminen on ehdotuksessa tehty monimutkaiseksi ja työllistäväksi.**
- **vrt. kysymys 2, kunnalle korvattavien kustannusten riittävyys**

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

- Raportissa kuvatun rahoitusmallin rakentaminen ja myös käyttö vaikuttaa liikaa resursseja vievältä. Pitäisi pyrkiä luomaan yksinkertaisempi malli.
- Jos asiakaspalvelijoita ei ole määrätty hoitamaan vaan yhden viraston asioita (valtion tai kunnan) on mahdollista, tosin työlästä, määrittää jokaisen viraston vaatimat asiakaspalveluminuutit ja laskuttaa sen mukaan palkat. On kuitenkin huomioitava, ettei asiakaspalvelupisteen mahdolliset hiljaiset hetket saa jäädä kunnan maksuvelvollisuudeksi
- Vrt. vastaus Kysymykseen 10.

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:

- Mallin tulisi antaa vastaus menettelyyn muuntuvissa olosuhteissa selkeästi ja kaikille oikeudenmukaisesti, jotta ei tarvitsisi turvautua liiallisesti harkintaan.
- Kaikissa olosuhteissa kunnan tulisi saada täysimääräinen korvaus kustannuksista. Esim. aukioloaikojen lyhentäminen vaikuttaa suoraan kunnan omaan palvelutasoon ja palvelukuvaan.

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:

Ei kommentoitavaa. Aiemmin on kommentoitu maakuntien keskuskaupunkien roolia palvelupisteverkon määrittämisessä.

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:

- **Kannatettava ajatus, tosin suurissa kunnissa tuskin syntyy ko. tilannetta**
- **Tuottavuuden ja taloudellisuuden tärkein järjestämisperuste on, ettei synny päällekkäistä palveluverkkoa. Lisäksi ei saa syntyä tilannetta, että asiakaspalvelupisteessä ei saada aikaan riittävää palvelutasoa vaan tarvitaan aina asiointi myös viranomaisen toimipisteessä.**

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

- **Yhteinen asiakaspalvelumalli palvelee hyvin haja-asutusalueilla ja erityisesti kuntaliitosten yhteydessä. Erityisesti suurten kaupunkien kohdalla on pohdittava erityiskysymyksiä, joita on käsitelty kysymyksen 1 vastauksessa.**

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:

- **Haja-asutusalueilla, joista valtion palvelut joka tapauksessa häviäisivät, yhteinen asiakaspalvelu on hyvä ratkaisu palvelujen käyttäjien yhdenvertaisuuden säilyttämiseksi maassamme. Päällekkäisyyttä ei näissä tilanteissa pitäisi voida syntyä. Suurten kaupunkien osalta tilanne on ongelmallisempi. Vaikka toimijoiden oman asiakaspalvelun purkamiseksi asetettaisiin sanktioita, todellista tilannetta on vaikea valvoa ja ennustaa, koska asiakaspalvelua voidaan antaa monessa muodossa, ei vain selkeästi asiakaspalvelupisteessä. Vaikka kaikkien toimijoiden tavoitteena on tuottavuuden parantaminen, hallinnon ja palvelurakenteiden sirpaleisuus ja tietojärjestelmien moninaisuus vaikeuttaa yhteiseen tavoitteeseen pääsemistä.**
- **Esillä olevassa asiakaspalvelupisteen toimintamallissa on vahvasti esillä asiantuntijapalveluiden saaminen etäyhteyden kautta. Tämä on hyvä ratkaisu haja-asutusalueilla, mutta suurissa kaupungeissa asiantuntijapalvelut ovat käytettävissä helposti käyntiasiointina.**
- **Valtion viranomaisten etäpalvelun pitäisi olla valtakunnallista.**

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 siirryy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

- On huolehdittava siitä, että kunnille korvataan rekrytoinnista ja kaikesta muusta hallinnollisesta työstä aiheutuvat kustannukset sekä perustamisvaiheessa että myöhemmin.
- Ilmoittautumismenettely vaarantaa yhteisen asiakaspalvelun keskeisen tavoitteen, että asiakaspalveluhenkilöstön pitäisi vähentyä nopealla aikataululla. Kunta joutuu rekrytoimaan palveluneuvojia, mutta valtiolle ei tule mitään sanktiota vähentää henkilöstöään vastaavasti.
- Asiakaspalvelupisteen toiminnan näkökulmasta on erittäin tärkeää kiinnittää huomiota palveluneuvojien asiakaspalveluosaamiseen mutta toisaalta myös haluun oppia ”moniosaajaksi”.

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:

- Palveluneuvojat ovat ensisijaisesti asiakaspalvelun ammattilaisia, joiden tehtävä ei edellytä julkisen vallan käyttöä.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

- On ensiarvoisen tärkeää, että palveluneuvojien ja asiantuntijoiden kaikkalainen yhteistyö on saumatonta, joten yhteydenpidosta on hyvä säätää lain tasolla.