

SISÄLLYSLUETTELO

Ote: Kaupunginhallitus 26.08.2013 § 435 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke

§435 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke	1
Lausuntopyyntö	5
Oulun kaupungin lausuntoluonnos	8



435 §

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke

Dno

OUKA/224/00.04.00/2013

Päätöshistoria

-

Tiivistelmä

Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa on määritelty yhteispalvelulle tavoitteet; luoda koko maassa kuntatasolle yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellä niissä saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut sekä selvittää kuntien mahdollisuudet toimia vastuuviranomaisina ja ainoana rajapintana julkisiin palveluihin. Asiaa selvittäneen Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014) loppuraportti on valmistunut. Loppuraportista on pyydetty myös kuntien lausunnot.

Esittelyteksti

Asiakaspalvelu2014 – hankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä kohtuetaisyydellä asuinpaikastaan ja että palvelut voidaan näin tuottaa tehokkaasti ja taloudellisesti. Hankkeelta on valmistunut kesäkuun 2013 alussa loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Asiakaspalvelu2014 -hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla palveluitaan aina ylläpitäjäkunta sekä poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Pisteissä tarjotaan lisäksi sopimuksen perusteella Kansaneläkelaitoksen ja Maanmittauslaitoksen sekä muiden valtion viranomaisten palveluja. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteyden välityksellä tai paikan päällä asiakaspalvelupisteessä. Kuntiin siirtyisi jonkin verran henkilökuntaa valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävistä. Siirtyminen perustuu vapaaehtoisuuteen, joten henkilömäärä on auki.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelua pyritään voimakkaasti ohjaamaan sähköisiin kanaviin tulevana vuosina ja monilla toimijoilla on käynnissä mittavia sähköisen asioinnin kehittämishankkeita, joiden odotetaan vähentävän käyntiasiointia merkittävästi. Toimijat

Sirkka Ylätervo
kaupunginhallituksen sihteeri



435 §

ovat suunnitelleet merkittäviä vähennyksiä nykyiseen toimipisteverkkoonsa. Tämä heikentäisi ilman yhteistä asiakaspalvelua palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla seuduilla, joille toimipisteiden sulkemiset pääosin keskittyvät.

Lausunnolla olevan asiakaspalvelun palvelupisteverkon muodostamisessa lähtökohtana on ollut, että 90 prosentilla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.

Lakisääteiset mallin rahoituksen pääperiaate on, että yhteisen asiakaspalvelun tuottajana kunnalle korvataan omakustannuseriaatteella sille muiden tahojen palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Asiakaspalvelupisteitä ylläpitäville kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteen antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat). Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät tarkoituksenmukaiset perustamiskustannukset ja investoinnit korvataan pistettä ylläpitävälle kunnalle. Osuudet investoinneista jaetaan samojen periaatteiden mukaan kuin asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuvat kustannukset.

Asiakaspalvelu2014 hankkeen loppuraportin mukaan palvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuvat toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisveloitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

 Sirikka Ylitzervö
 kaupunginhallituksen sihteeri



435 §

Oululla on ollut Porvoon ja Ähtärin lisäksi kuntaedustus edustus hankkeen päätyöryhmässä (jäsen Jukka Weisell, varajäsen Pirjo Mäkinen) sekä sen alaisessa rahoitusryhmässä (Pirjo Mäkinen). Oulu on hankkeen aikana ollut vuorovaikutuksessa Kuntaliiton, 6-kuntien ja Pohjois-Pohjanmaan liiton kanssa.

Oulun asiakaspalveluja on keskitetty vuodesta 2007 lähtien Oulu10 asiakaspalvelukeskukseen. Oulun keskitetyssä asiakaspalvelumallissa on käytössä kolme kanavaa: fyysinen palvelu, puhelinpalvelu ja sähköinen palvelu. Oulussa on tällä hetkellä Oulun Konttoriin kuuluvan Oulu10 asiakaspalvelupisteet kaupungin keskustassa (Torikatu10) Kiimingissä, Haukiputaalla, Yli-Iissä ja Ylikiimingissä. Palvelujen järjestämishjelmassa (2013) on linjaus, että monipalvelupisteitä perustettaessa muille alueille hyödynnetään valmiiksi konseptoitua palvelumallia. Palvelumalliin voidaan liittää paikallisia tai alueellisia erityistarpeita huomioivia palveluja. Palvelupisteen yhteyteen voidaan kytkeä myös muita, esimerkiksi valtionhallinnon palveluja, jolloin se toimii yhteispalvelulain mukaisena yhteispalvelupisteenä. Yhteispalvelupisteinä asiakaspalvelupisteistä toimii tällä hetkellä Kiiminki, Yli-Ii ja Ylikiiminki. Käsittelyssä olevassa kaupunginstrategiassa, joka korostaa voimakkaasti asiakaslähtöistä toimintaa, on määritetty, että Oulun asiakaspalvelun periaatteista valmistellaan asiakaspalvelumalli, jossa määritetään laajemminkin asiakaspalvelun linjauksia kaupungissa.

Oulun kannalta julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelumallissa on ratkaisevaa, mikä palveluverkkovaihtoehto vahvistetaan lailla. Oulu ei ole lainkaan mukana vaihtoehdossa 129. Jos palveluverkoksi valitaan tämä vaihtoehto, Oulun mahdollisuudeksi jää jatkaa yhteistyötä valtion viranomaisien ja Kelan kanssa nykyisen yhteispalvelulain (223/2007) mukaan. Oulussa ei saataisi käyttöön kustannusvastaavuuteen perustuva rahoitusmallia ja on epäselvää, kuinka kiinnostuneita yhteistyöosapuolet ovat sopimusten jatkamiseen tai laajentamiseen uuden lain jälkeen.

Oulu kannattaa palveluverkkovaihtoehtoa 164. Oululla on valtakunnallisesti ollut erityisrooli keskitettyjen asiakaspalvelujen kehittäjänä ja edelläkävijänä (Valtakunnallinen Asiakaspalvelukeskusprojekti, Aspa 2007 -2011). Oulu voi jatkaa tätä kehitystyötä uuden mallin pilottikuntana edellyttäen, että projektiin on osoitettavissa hankerahoitusta.

Liitteet

Lausuntopyyntö
Oulun kaupungin lausuntoluonnos
Asiakaspalvelu2014 hankkeen loppuraportti

Sirikka Yltervo
kaupunginhallituksen sihteeri

Otteen oikeaksi todistaa
Oulussa 29.08.2013



435 §

Oheismateriaali

-

Esittelijä

kaupunginjohtaja Matti Pennanen

Päätösesitys

Kaupunginhallitus hyväksyy liitteen mukaisen lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Päätös

Kaupunginhallitus hyväksyi päätösesityksen.

Valmistelijat

Oulun kaupungin konsernipalveluiden talous- ja omistajaohjauksen palvelualue, talousjohtaja Jukka Weisell p. 0400 383490 ja kehittämisen palvelualue, kehittämispäällikkö Pirjo Mäkinen p. 050 9116295

**Täytäntöönpano-
tiedot**Ote: Valtiovarainministeriö, Oulun Konttori, Konsernipalvelut.
Ei muutoksenhakuoikeutta.Sirikka Ylittervö
kaupunginhallituksen sihteeri

Jakelussa mainituille

Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

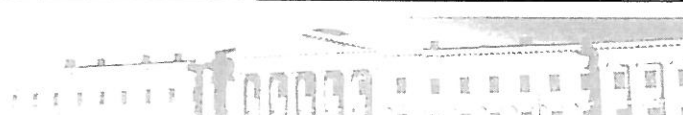
Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullaisella asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työ-voiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas



saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikalla toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoanne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että voitte antaa lausuntonne jäsennellän siten, että vastaatte tarpeen mukaan oheisiin kysymyksiin. Toivomme lisäksi, että erittelette lausunnossanne selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausunto pyydetään toimittamaan **viimeistään 13.9.2013** sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella: valtiovarainministerio@vm.fi (pdf- ja word-muodossa).


Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Lisätietoja asiasta antavat:

- hallitusneuvos Tarja Hyvönen (puh. 02955 30147, tarja.hyvonen@vm.fi), loppuraportin yleiset ehdotukset;
- finanssineuvos Teemu Eriksson (puh. 02955 30177, teemu.eriksson@vm.fi) tai ylitarkastaja Mikko Saarinen (puh. 02955 30047, mikko.saarinen@vm.fi), palveluverkkoa ja rahoitusta koskevat ehdotukset;
- kehittämisjohtaja Marko Puttonen (puh. 02955 30271, marko.puttonen@vm.fi), toimintamallia koskevat ehdotukset;
- ylitarkastaja Jaana Salmi (puh. 02955 30003, jaana.salmi@vm.fi), henkilöstöasioita koskevat ehdotukset;
- hallitusneuvos Ilkka Turunen (puh. 02955 30097, ilkka.turunen@vm.fi) tai lainsäädäntöneuvos Sami Kouki (puh. 02955 30129, sami.kouki@vm.fi), hallituksen esitysluonnos.

Hallinto- ja kuntaministeri


Henna Virkkunen

Hallitusneuvos


Tarja Hyvönen

Liitteet**Kysymyslomake****Jakelulista**

Oikeusministeriö
Sisäasiainministeriö
Valtiovarainministeriö, BO, VO, HO, JulkICT-toiminto
Opetus- ja kulttuuriministeriö
Maa- ja metsätalousministeriö
Liikenne- ja viestintäministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö
Ympäristöministeriö
Verohallinto
Poliisihallitus
Maahanmuuttovirasto
Maaseutuvirasto
Maanmittauslaitos
Kansaneläkelaitos
Aluehallintovirastot
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
Maakunnan liitot
Maistraatit
Poliisilaitokset
Työ- ja elinkeinotoimistot
Senaatti-kiinteistöt
Suomen Kuntaliitto
Kunnat (pl. Ahvenanmaan kunnat sekä Korsnäs, Luoto, Närpiö, Inkoo, Raasepori, Kemiönsaari, Parainen, Kristiinankaupunki, Kruunupyy, Maalahti, Mustasaari, Pedersören kunta, Pietarsaari, Uusikaarlepyy ja Vöyri.¹)
JUKO ry
JHL ry
Pardia ry
Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry
Kunnallinen työmarkkinalaitos
Itella Oyj
Kuluttajaliitto
Elinkeinoelämän keskusliitto
Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi
Tullilaitos
Keskuskauppakamari
STM/Valtakunnallinen vammaisneuvosto
Kansallinen senioriliitto
Kuluttajatutkimuskeskus
Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä
SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry
Työttömien Valtakunnallinen Yhteistoimintajärjestö
Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO

¹ Ahvenanmaan kuntia lukuun ottamatta lähetetään näille kunnille erillinen ruotsinkielinen lausuntopyyntö.

20.8.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI/ Oulun kaupunki

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:

Oulun kaupunki:

Esitetty ehdotus julkisten asiakaspalvelujen uudesta järjestämismallista sisältää merkittäviä parannuksia nykyiseen sopimusperusteiseen yhteispalvelumalliin verrattuna. Ehdotus lisää kuntalaisten saamien palvelujen valikoimaa ja yhtenäistää palvelujen laatua. Lisäksi sen rahoitusmallissa kuntatuottajan tuotantokustannusten korvaaminen on valmisteltu kustannusvastaavuuden periaatteella.

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:

Oulun kaupunki:

Kunta on kansalaisia lähinnä oleva julkisten asiakaspalvelujen tuottajayksikkö. Useimmilla kunnilla on myös kokemusta valtion asiakaspalvelujen tuottamisesta yhteispalvelulain mukaisesti ja monilla myös kokemusta omien asiakaspalvelujensa keskitetystä tuottamisesta (mm. Aspa mallia soveltaneet kunnat). Kuntien kannalta yhteisten asiakaspalvelujen tuottamisen kustannusvastaavuuden periaate on ensisijaisen tärkeää. Palvelupisteiden henkilökunnan osaamisen suunniteltu kehittämis- ja ylläpitomalli on lähtökohta hyvälle palvelunlaadulle ja henkilökunnan hyvinvoinnille.

Oulun kannalta lakisääteisen mallin hyödyt verrattuna nykyiseen (3 yhteispalvelupistettä) kulmineituvat kuitenkin valittavaan palveluverkkovaihtoehtoon. Toisessa verkkovaihtoehdossa Oulu on mukana (ve 164), mutta toisessa ei (ve 129).

Hallituksen esitysluonnoksen 27 §:ssä esitetään, että Valtiovarainministeriö vastaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytettävistä asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmistä. Malli on

hyvä ja kustannustehokas, mutta vaatii toteutuakseen järjestelmien käyttötuen toimintamallin ja käytännön toimijat.

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:

Oulun kaupunki:

Ehdotus osallistuvista viranomaisista on kattava. Palveluluettelot on hallituksen esitysluonnoksiin pääsääntöisesti laadittu sillä tasolla, että palvelujen sähköistymiskehityksen myötä ei tule välittömiä muutostarpeita lakiin.

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:

Oulun kaupunki:

Kuntien asiakaspalveluista, jotka tulee hoitaa yhteisten asiakaspalvelupisteiden kautta, ei tule lakiin luetteloa vaan vähimmäislaajuus, joka koskee vain lakisääteisiä palveluja. Työryhmän loppuraportti sisältää lisäksi oikeansuuntaisen luettelon muista suositeltavista kuntapalveluista. Harkinta ei-lakisääteisistä asiakaspalveluista jää kuitenkin kuntiin. Oulussa asiakaspalveluja on jo vuodesta 2007 lähtien keskitetty Oulu10 palvelukanaviin. Palvelujen tarjoaminen yhteisen asiakaspalvelun kautta edellyttää ponnistuksia asiakaspalveluprosessien kehittämisessä.

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:

Oulun kaupunki:

Asiakaspalvelussa käytettävien toimitilojen tulee täyttää raportissa esitetyt minimivaatimukset. Asiakaspalvelutyö edellyttää mm. riittävän yksityisyyden tarjoamista asiakkaalle asiakaspalvelutilanteessa. Asiakaspalvelupisteen palvelutilan tulee todennäköisesti olla laadultaan lähellä samaa tasoa kuin vastaavan palveluntarjoajan omat asiakaspalvelutilat. Nämä seikat tulee ottaa huomioon rahoituksen perusosan määrittelyssä. Kunnan tulisi voida käyttää valtion toimijoille varattuja fyysisen asiakaspalvelun palvelutiloja myös muuhun palveluun. Nykyisissä palveluissa tämä ei ole aina itsestään selvää.

Etäpalvelulaitteistojen tulee olla yhdenmukaisia eri asiakaspalvelupisteissä. Etäpalvelutoiminnassa tulee myös varmistaa että, valtion palveluntuottajilla on myös asiakaspalvelupisteen kanssa yhteensopivat etäpalvelulaitteistot sekä valmiudet ja sovitut käytänteet tuottaa palvelua etäpalvelun avulla asiakaspalvelupisteiden kautta. On myös tärkeää, että etäpalvelulaitteistojen hankinta tehdään kunnille mahdollisimman helpoksi esimerkiksi niin, että kunnat voisivat hankkia tarvittavat laitteistot KL-Kuntahankintojen kautta.

Palvelujen laadukas tarjoaminen edellyttää, että asiakaspalvelujärjestelmä on raportissa kuvatuunlainen ja palveluneuvojien työssään käyttämien valtion toimijoiden ylläpitämien asiakaspalvelukorttien tiedot ovat ajan tasalla.

Lisäksi palveluneuvojien asiakaspalvelutaidot ja osaaminen vaikuttavat merkittävästi palvelun laatukokemukseen ja toimintamallin onnistumiseen.

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:

Oulun kaupunki:

Asiakastiedon määrällinen kerääminen edellyttää asiakaspalvelutietojärjestelmän jatkuvaa käyttöä. Tämä tieto on sekä laskutuksen peruste että palvelun vaikuttavuuden arvioinnin peruste. Asiakaspalvelujärjestelmän käyttö on uutta monissa kunnissa. Palvelutapahtumien rekisteröinti tulisi automatisoida mahdollisimman pitkälle.

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:

Oulun kaupunki:

Arviointimalli on hyvä ja riittävä.

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 käynnistämis- ja kehittämismallista:

Oulun kaupunki:

Tuotantoriskien välttäminen alkutilanteessa on kriittistä palvelupisteiden maineelle ja käyttäjämäärille myös jatkossa. Kun palvelutuotanto alkaa asiakaspalvelupisteissä, tulee paitsi palveluprosessit olla palveluntuottajien kanssa sovittuna, yksityiskohtaiset palveluvalikoimat määriteltynä ja palvelukorttien tiedot valmiina ja käytettävissä. Asiakaspalvelutietojärjestelmän lisäksi myös järjestelmätuki sen käytölle tulee olla järjestetty.

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:

Oulun kaupunki:

Ohjausmalli on hyvä ja riittävä.

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:

Oulun kaupunki:

Erityisen tärkeää rahoitusmallissa on kustannusvastaavuuden periaate. Rahoituksen yhdistelmämalli takaa kunnille tietyt kiinteät kulut riippumatta palvelujen kysynnästä. Se ei kuitenkaan täysin poista, sitä kysyntä/kustannusriskiä jää kunnille. Fyysisten palvelujen kysyntään tulee merkittävästi vaikuttamaan tarjottavien palvelujen automatisointi- ja sähköistäminen. Viime kädessä kunta voi hakea pisteen lakkauttamista. Tällaiseen ratkaisuun voi kuitenkin olla iso kynnys, jota voidaan paikallisesti kritisoida samaan tapaan kuin muitakin kuntien palveluverkkoratkaisuja.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**Oulun kaupunki:**

Arvioituun asiointimäärään tulisi vaikuttaa myös pendelöintisuunnat ja niistä seuraavat todennäköiset asiointimäärät eri asiakaspalvelupisteissä.

Suurissa keskuskaupungeissa on valtion ym. yhteistyöviranomaisilla omat toimipisteet, joiden toimintaa ei liene järkevää siirtää yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Keskuskaupungeissa, jotka ovat osana kuntaliitoksia, on tarve asiakaspalveluiden tarjoamiseen entisissä kuntakeskuksissa. Näiden asiakaspalvelupisteiden toimitilojen valtion korvattavaa osuutta määriteltäessä ei tule käyttää isäntäkunnan koko asukaslukua, vaan arvioidun vaikutusalueen asukaslukua.

Tilainvestointien rahoituksen (raportti s. 93 -94) osalta esitämme luopumista kuntakohtaisista rahoitus- /avustusjärjestelmästä. Lähtökohtana on saada kuhunkin asiakaspalvelupisteeseen sopivat tilat. Oikeudenmukaisinta on sisällyttää rakentamis-/peruskorjauskustannusta vastaava paikkakuntatyypin mukaan ryhmiteltyä keskimääräinen pääomavuokra.

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:**Oulun kaupunki:**

Kunnat voivat vähäisen kysynnän pisteissä edellisten keinojen lisäksi pyrkiä osoittamaan henkilökunnalle muuta taustatyötä tai lisäämään kuntapalvelujen osuutta asiakaspalveluista, jos niillä on kunnan tavoitteisiin liittyviä perusteita. Kun muutkin ed. mainitut keinot on käytetty, kunta voi hakea pisteen lakkauttamismahdollisuutta. Tällaiseen ratkaisuun voi kuitenkin olla iso kynnys, jota voidaan kritisoida paikallisesti samaan tapaan kuin muitakin kuntien palveluverkkoratkaisuja. Ratkaisut tulee tehdä yhteisvastuullisesti valtion palveluntuottajien kanssa.

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:

Oulun kaupunki:

Jos palvelupisteverkoksi valitaan harvempi verkko (ve 129), Oulun kaupungin alueella jäädytään nykyiseen palvelurakenteeseen. Jos yhteispalvelumalli ei enää kiinnosta yhteistyösapuolia jatkossa, oululaisten hallinnollinen taakka käyntiasiointia vaativissa asioissa tulee tulevaisuudessa lisääntymää, varsinkin jos samaan aikaan valtion palvelupisteverkko supistuu. Tämä on kohtuuton tilanne verrattuna esim. Tampereen seutuun, jossa on useita pisteitä kummassakin verkkovaihtoehdossa ja järjestämisvastuu mahdollisten kuntaliitosten jälkeenkin.

Raportissa asia on nostettu myös tiivistelmään: ”129 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa ison kuntaliitoksen jo toteuttaneissa kunnissa, kuten Salossa ja Oulussa, ei olisi lakisääteistä asiakaspalvelupistettä. Jos kunnan pinta-ala on laaja ja valtion viranomaisten toimipisteet sijaitsevat kunnan keskustaajamassa, vaikutukset ovat erityisen merkittäviä palveluiden saavutettavuudelle uuden kunnan reuna-alueilla”.

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:

Oulun kaupunki:

Ei kommenttia.

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:**Oulun kaupunki:**

Oulu kannattaa asiakaspalvelupisteverkkovaihtoehtoa ve 164. Oulu ei ole lainkaan mukana kaupunkina suunnitellussa 129 vaihtoehdossa. Perustelut verkkovaihtoehtoon 164:

- Oulu on laaja-alainen, äskettäin ison kuntaliitoksen tehnyt kunta, jossa yhteisen asiakaspalvelupisteen mukaisille palveluille on tarvetta etenkin vanhojen kuntakeskusten tuntumassa jopa useammassakin pisteessä.
- Tässä vaiheessa on vaikea arvioida, miten lakisääteisen verkon ulkopuolelle jäävät kunnat onnistuvat enää uusimaan/saamaan uusia yhteispalvelusopimuksia yhteispalvelulain perustella. Pahimmillaan sopimusosapuolten halukkuus näihin pienenee merkittävästi. Palveluverkon ulkopuolelle jäänti voi kuntalaisista tuntua kuntaliitoksesta aiheutuvalta haitalta ja palvelutason merkittävänä laskulta. Oulussa on tällä hetkellä kolme yhteispalvelupistettä.
- Suppeampi asiakaspalveluverkko jättäisi ulkopuolelle suurimmat kunnat. Näistä monet muutkin kuin Oulu ovat laaja-alaisia tai aluerakenteeltaan monikeskuskuntia. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu kannustaa kuntia organisoimaan keskitetysti myös kuntien omia palveluprosesseja. Tähän uudelleenorganisointiin sisältyy merkittävät kustannushyötypotentialit ja palvelun laadun lisäismahdollisuudet.
- Oululla on valtakunnallisesti ollut erityisrooli keskitettyjen asiakaspalvelujen kehittäjänä ja edelläkävijänä (Valtakunnallinen Asiakaspalvelukeskus projekti (Aspa) 2007 -2011). **Oulu voi jatkaa tätä kehitystyötä uuden mallin pilottikuntana edellyttäen, että projektiin on osoitettavissa hankerahoitusta.**

Vaihtoehtojen vertailussa verkon 164 kustannushyötylaskelmissa ei ole pystytty ottamaan huomioon kunnille syntyvää potentiaalia kuntien oman asiakaspalvelun keskittämisestä. Tämä vaikuttaa merkittävästi siihen, että laskelmissa ve 164:n kustannushyöty on haasteellisempi osoittaa. Hallituksen esitysluonnoksen perusteluissa kuitenkin on maininta, että ”Jos tehdään oletus, että asiakaspalvelun kokoaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin saisi aikaan kunnille 20 %:n kustannussäästön, syntyisi kunnissa yli 20 miljoonan euron vuotuinen kustannussäästö.” Vaihtoehdossa 129 sama vuotuinen kustannussäästö on arvioitu olevan n. 10 miljoonaa euroa.

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:

Oulun kaupunki:

Malli optimaalisesti toimiessaan mahdollistaa laajemman tai nopeamman valtion palveluverkkojen kehittämisen. Se myös kannustaa ja tukee palvelujen automatisointia, sähköisten palvelujen ja etäpalvelujen käyttöönoton tehostamista. Jos palveluverkon supistaminen, raportin ehdottamien asiakaspalvelupisteiden kehittyminen ja digitalisointiratkaisut eivät etene yhtä aikaa, voivat kansalaisten palvelut tilapäisesti heikentyä.

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:

Oulun kaupunki:

Kuntiin siirtyvän henkilöstön määrä ei todennäköisesti ole niin suuri, että tästä tuli palvelujen sähköistymisen myötä kunnille erityisen merkittävää kustannusriskiä ellei mahdollisiin ennenaikaisiin eläköitymisiin liittyvät kustannusvastuut siirry täysimääräisesti kunnille henkilöstön siirtymisen myötä. Lain 34.2§ siirtymisen edellytykset pitävät sisällään asiakaspalvelun laadun kannata kriittisen kohdan: kyvyn ja taidon hoitaa asiakaspalvelutehtäviä.

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:

Oulun kaupunki:

0)

Raportin määrittely on hyvä ja riittävä.

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:

Raportin määrittely on hyvä ja riittävä.