



2.9.2013

Valtiovarain ministeriö
valtiovarainministerio@vm.fi


Lausunto liittyen lausuntopyyntöön ” lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista”

Loppuraportissa on kattavasti käsitelty julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisenäkymiä.

Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen yksityiskohtaiset vastaukset on kirjattu oheiseen liitteeseen.

Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen käsityksen mukaan merkittävin yhteensovittamista vielä vaativa kysymys on kustannusten jako yhteispalvelutoiminnassa. Jokaisen yhteispalveluun osallistuvan viranomaisen on kyettävä osoittamaan resursseja yhteispalveluun. Tilanteissa, joissa yksittäiselle viranomaiselle olisi tehokkaampaa järjestää palvelu oman olemassa olevan palveluverkkonsa puitteissa, on vaikeaa perustella osallistumisvelvollisuutta kalliimpaan/tehottomampaan yhteispalveluun. Tätä ongelmatiikkaa on käsitelty tarkemmin liitteessä.

Poliisipäällikkö



Kari Tiittula

Ylikomisario



Jussi Kiiski



2.9.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Poliisin lupahallinnon toimipisteverkoston tulee rakentua yksinomaan poliisin operatiivisten tarpeiden perusteella. Yhteinen asiakaspalvelu voi olla enintään tätä operatiivista toimipisteverkostoa täydentävä ratkaisu. Poliisilla on käynnissä useita oman toiminnan kehittämiseen liittyviä hankkeita mm. sähköisen asioinnin ja ajanvarauspalveluiden kehittäminen, joiden tarkoituksena on vähentää henkilökohtaista asiointitarvetta.

Poliisilaitos ei kannata lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua. Yhteisen asiakaspalvelun tulisi perustua sopimusmalliin myös jatkossa. Lakisääteinen malli voi pakottaa poliisia sijoittamaan tiukkoja henkilöstövoimavarojaan sellaisille paikkakunnille, jossa se ei ole operatiivisesti järkevää eikä kustannustehokkuuden näkökulmasta kannattavaa. Poliisilaitoksen käsityksen mukaan toiminnasta aiheutuisi myös vääjäämättä päällekkäisiä kustannuksia.

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:

Poliisilaitoksella ei ole huomautettavaa siihen, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädettäisiin kuntien tehtäväksi.

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:

Poliisilaitos viittaa kysymyksen 1. osalta lausumaansa. Poliisilaitos vastustaa poliisin lupahallinnon lakisääteistä osallistumista yhteiseen asiakaspalveluun.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Yhteisestä asiakaspalvelusta aiheutuisi osallistuville viranomaisille erityyppisiä kustannuksia. Näitä olisivat perustamiskustannukset, palvelun ylläpitoon liittyvät kiinteät kustannukset sekä suoriteperusteiset kustannukset. Poliisilaitoksen käsityksen mukaan perustamiskustannukset tulisi kattaa erillisillä budjettivaroilla eikä jakaa toimintaan osallistuvien viranomaisten kesken. Palvelun ylläpitoon liittyvät kustannukset tulisi voida kattaa täysimääräisesti suoritetuotoilla. Toiminnasta aiheutuvat kustannukset tulisi vyöryttää korotuksina lupamaksuihin. Eri viranomaisten lupa-asioihin liittyvän neuvonnan kustannukset tulisi maksuttomana suoritteena kattaa budjettirahoituksella.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun 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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin lausuttavaa.

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:

Poliisilaitos on aikaisemmin todennut, ettei kannata lakisääteistä osallistumispakkoa yhteiseen asiakaspalveluun mm., juuri kustannustehokkuussyistä. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tilanteessa, joissa korvaukset eivät ennakkolaskelmien perusteella todennäköisesti tulisi kattamaan pisteen aiheuttamia kustannuksia, ei vaikuta järkevältä.

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:

Sisäasianministeriö on 13.6.2013 antanut päätöksen 1.1.2014 aloittavien uusien poliisilaitosten toimipisteiden sijaintipaikoista. Poliisin oma palveluverkosto on aloittavan Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen alueella riittävä poliisin lupahallinnollisten palvelujen antamiseksi eikä sitä ole tarpeen laajentaa yhteisellä asiakaspalvelulla uusille paikkakunnille.

Harkittaessa poliisin osallistumista yhteiseen asiakaspalveluun tulisi arvioida asiakaspalvelupisteen sijaintia suhteessa poliisin omiin palvelupisteisiin eikä esitettyä kilometrimääräperustetta vaikutusalueen asiakkaiden asiointimatkasta yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Ylipäättään esitetyt palvelupisteverkoston kriteerit menettävät merkityksensä poliisin sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen myötä.

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:

Poliisilaitos ei pidä mahdollisena, että yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoitettu poliisin oma henkilöstö käyttäisi osan työajastaan kunnan muiden tehtävien hoitamiseen. Tällaisissa tapauksissa poliisin henkilöstön tulisi olla tavoitettavissa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä esim. vain ajanvarauksen perusteella. Tällöin henkilöstö olisi muuna aikana käytettävissä poliisin lupatehtävien hoitamiseen poliisin omassa palvelupisteessä.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Esitetyistä vaihtoehtoista poliisilaitos pitää parempana asiakaspalveluverkoston ratkaisua, jossa palvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan.

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:

Poliisilaitos on edellä todennut, että poliisin lupahallinnon toimipisteverkoston tulee rakentua yksinomaan poliisin operatiivisten tarpeiden perusteella. Yhteinen asiakaspalvelu voi olla enintään tätä operatiivista toimipisteverkostoa täydentävä ratkaisu. Sisäasiainministeriö on 13.6.2013 antanut päätöksen poliisilaitosten toimipisteiden sijaintipaikoista. Poliisin lupapalvelupisteet sijaitsevat lähes aina poliisiasemilla, joihin on sijoitettu myös muuta poliisin operatiivista toimintaa. Poliisin lupahallinnon ja muun poliisitoiminnan välisen kiinteän yhteistyön näkökulmasta poliisin oman palveluverkoston purkaminen ja siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluverkoston aiheuttaisi toiminnan näkökulmasta huomattavia hankaluuksia.

Poliisilaitoksen käsityksen mukaan poliisin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun olisi järkevää vain niissä tapauksissa, joissa poliisin oma toimipiste tulevaisuudessa lakkautettaisiin joltakin paikkakunnalta.

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:

Poliisilaitos pitää luonnollisena ratkaisuna sitä, että kunta vastaisi palveluneuvojien rekrytoinnista. Poliisilaitoksella ei ole sinänsä huomautettavaa mahdolliseen vapaaehtoisuuteen perustuvaan ilmoittautumismenettelyyn.

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:

Poliisilaitos pitää selvänä, että palveluneuvojalle ei voida antaa oikeutta julkisen vallan käyttöön poliisin tehtävien osalta.

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:

Poliisilaitoksella ei ole tältä osin huomautettavaa. On selvää, että poliisin tulee huolehtia palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta ym. siltä osin, kuin kysymys on poliisin palvelujen tarjoamisesta.