

Nimetön

Lähettäjä: Milla Kallioinen [mailto:Milla.Kallioinen@jakobstad.fi]

Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 11:04

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Pietarsaaren kaupungin lausunto: Asiakaspalvelu2014-hanke /VM144:07/2011

Hei.

Ohessa Pietarsaaren kaupungin lausunto koskien valtiovarainministeriön lausuntopyyntöä VM144:07/2011; julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti.
Lausunto on suomeksi ja ruotsiksi.

Ystävällisin terveisin,

Milla Kallioinen
Biträdande stadssekreterare
Apulaiskaupunginsihteeri
Staden Jakobstad / Pietarsaaren kaupunki
PO Box 41
FIN - 68601 JAKOBSTAD
Tel./Puh. +358 44 785 1651

13.9.2013

REMISSFRÅGOR: SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS KUNDSERVICE**Ordnandet av den gemensamma kundservice och de tjänster som tillhandahålls genom den****Fråga 1**

Projektet föreslår att den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice baseras på en lagstadgad modell, där de myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice och de myndighetstjänster som alltid tillhandahålls inom den gemensamma kundservice föreskrivs i lag. Den lagstadgade gemensamma kundtjänsten kompletteras med avtalsbaserad gemensam kundservice. (Modellen beskrivs i 6–14 §, 16 § och 17 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på modellen för ordnande av den gemensamma kundservice som bygger på lag:

Om det stadgas i lagen om statens tjänster som ska tillhandahållas vid kundservicestället, tydliggör detta verksamhetsförutsättningarna för serviceställena. Grundandet av dem är då lättare än grundandet av nuvarande samserviceställen på avtalsbasis.

För kommunernas del skulle faktumet att modellen är lagstadgad trygga ersättningen som kommunerna får för ordnandet av statliga tjänster. Ersättningen ska dock vara så pass stor att kommunerna inte de facto blir tvungna att finansiera ordnandet av de statliga tjänsterna. Servicepunkter som grundas lagstadgat försvagar den service kunden får, eftersom det inte finns egentligt substanskundande vid serviceställena. Detta har man tänkt erbjuda huvudsakligen som distansservice. Distansservice ersätter dock inte i samtliga fall den direkta kontakten med en expert i den berörda myndigheten, som enligt lagen krävs i många tjänster, utan kundservicestället blir ytterligare en service-/organisationsnivå mellan kunden och den egentliga experten.

Fråga 2

Projektet föreslår att ordnandet och upprätthållandet av den gemensamma kundservice åläggs kommunerna i lag (*skyldigheten att ordna service*). De kommuner som är skyldiga att ordna gemensam kundservice föreskrivs i lag. (Kommunernas skyldighet att ordna gemensam kundservice beskrivs i 4 § och 5 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna skyldigheten att ordna service som åläggs kommunen:

Staden Jakobstad upplever att kommunerna redan nu har för många uppgifter och en dylik krävande, ny uppgift kan i nuläget ses som en tilläggsbelastning för kommunerna. Staten ska främst sträva efter att själv sköta sina kundserviceuppgifter nära medborgarna, antingen enligt nuvarande modell eller i mån av möjlighet grunda gemensamma kundserviceställen tillsammans med de olika statliga aktörerna. Kommunerna kan delta i en dylik modell, men inte i egenskap av en instans som helt ansvarar för ordnandet och för kostnaderna. Enligt förslaget täcker inte den av staten utbetalade ersättningen kostnaderna för åtgärder inom kommunens allmänna förvaltning med syfte att grunda och upprätthålla servicepunkter, utan endast servicepunktens verksamhet (fasta kostnader och personalkostnader), vilket leder till tilläggskostnader för kommunerna vid grundandet av ett kundserviceställe.

Till exempel skulle man här i Jakobstad kunna grunda ett gemensamt serviceställe i anslutning till magistratens enhet. Enheten skulle vara placerad i ämbetshuset och där skulle kunna tillhandahållas t.ex. tullens och lantmäteriverkets tjänster som den nuvarande Lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) redan nu möjliggör.

Fråga 3

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservicen lagstadgat alltid tillhandahåller tjänster av följande statliga myndigheter: polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraterna, närings-, trafik- och miljöcentralerna samt arbets- och näringsbyråerna inklusive servicecentren för arbetskraften. (Tjänster av dessa myndigheter som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservicen samt på de tjänster som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen:

Enligt Staden Jakobstad ska man sträva efter att bevara statens servicenätverk. För närvarande erbjuds statliga tjänster i skälig utsträckning i Jakobstad och denna nivå ska bevaras. Med tanke på folkmängden finns det i Jakobstadsregionen många utlänningar och antalet exportföretag är ca 700 (jfr Vasaregionen ca 600). De statliga tjänsterna är viktiga för dessa kundgrupper och statens servicenivå kan under inga omständigheter försvagas. I annat fall anser vi att det vid kundservicepunkterna i stor omfattning ska erbjudas statliga myndigheters tjänster, minst alla tjänster som nämns i lagförslaget samt i mån av möjlighet också Tullens och lantmäteribyråns tjänster.

Fråga 4

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservicestället också ska tillhandahålla kundservice som gäller sådana uppgifter som enligt lag ska skötas av kommunen. (Förslaget beskrivs i 14 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter om det föreslagna ordnandet av kommunens kundtjänster inom den gemensamma kundservicen:

I det kommunala självstyret som garanteras i grundlagen ingår rätten att bestämma om kommunens förvaltningsmodell och tjänsternas produceringsätt. Skyldigheten att kommunen måste sköta sina egna kundserviceuppgifter på det gemensamma kundservicestället strider därför emot principerna för det kommunala självstyret. I så fall ska lagen stiftas i grundlagsordning. Kommunen ska själv få besluta vilka kommuntjänster den tillhandahåller vid servicestället. Ett frivilligt och uppmuntrande sätt att närma sig valet av kommunens tjänster är bättre. Kommunen utreder och beslutar själv om vilka kommuntjänster som koncentreras till kundservicestället. Det är givetvis naturligt att kommunens egna tjänster som lämpar sig för modellen koncentreras till servicepunkten.

Verksamhetsmiljö, verksamhetsmodell och modell för kvalitetsbedömning

Fråga 5

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 15 och 27 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundserviceställets föreslagna verksamhetsmiljö:

Den gemensamma verksamhetsmodellen som byggts upp inom projektet och antecknats på lagnivå är en förutsättning för en rationell organisering av verksamheten. Den riksomfattande enhetliga verksamheten underlättas av gemensamma datasystem som servicerådgivarna kan utnyttja i sitt arbete inom statsförvaltningens tjänster.

I fråga om verksamhetslokaler ska man kunna vara flexibel på lokal nivå för att exempelvis utnyttja befintliga utrymmen. Säkerhetsfrågor och dataskyddsärenden kan beaktas på andra sätt. På denna punkt leder noggrann reglering endast till oskäliga tilläggskostnader i det fall kommunen blir tvungen att satsa på att bygga nya verksamhetslokaler för kundserviceställets behov. Å andra sidan, om statens funktioner på detta sätt minskar, skulle det leda till att lämpliga verksamhetslokaler blir lediga.

Fråga 6

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 7 och 8 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsprocesser. Där ges en allmän beskrivning av servicehändelsen och processbeskrivningar för olika servicehändelser.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna processbeskrivningarna:

Ingen kommentar.

Fråga 7

I kapitel 5.8 i projektets slutrapport beskrivs modellen för bedömning av det gemensamma kundserviceställets kvalitet: mål och indikatorer för bedömningen och bedömningskriterier (jämför även 19 och 25 § i lagförslaget).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna bedömningsmodellen:

Ingen kommentar.

Fråga 8

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport beskrivs igångsättningen och utvecklingen av ett gemensamt kundserviceställe: testning, igångsättning, utveckling och uppföljning av verksamhetsmodellen.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för igångsättning och utveckling av ett gemensamt kundserviceställe:

Ingen kommentar.

Styrning och tillsyn

Fråga 9

Projektet föreslår att den gemensamma kundservicens allmänna administrativa styrning åläggs finansministeriet, som får stöd av delegationen för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Styrningen, uppföljningen och tillsynen av tjänsterna skulle ankomma på de behöriga statliga myndigheter som avses i 19 § i lagförslaget. Enligt förslaget ska styrningen och uppföljningen ske i samarbete med kommunerna. Regionförvaltningsverkets uppgift skulle vara att övervaka att kommunens skyldighet att ordna service iakttas. Modellen för styrning och tillsyn beskrivs i 18–21 § i lagförslaget.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för styrning och tillsyn av det gemensamma kundservicestället:

Modellen för styrning och tillsyn ska vara så tydlig som möjlig. Modellen som föreslagits är måttligt tydlig.

Finansieringsmodell

Förslag om den gemensamma kundservicens finansieringsmodell presenteras i 31 § i lagförslaget.

Fråga 10

Enligt projektets förslag ska ersättning betalas av statens medel till kommunerna för tillhandahållande av kundservicefunktioner för statliga myndigheters räkning. I finansieringssystemet ingår en grunddel som täcker fasta kostnader och en prestationsbaserad del som i huvudsak täcker rörliga kostnader (lönekostnader).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på finansieringssystemets föreslagna grundläggande struktur:

Kostnaderna för de kundserviceuppgifter som övergår från staten till kommunerna ska ersättas till fullt belopp. Den föreslagna grundstrukturen är i stora drag bra.

Fråga 11

Syftet med det finansieringssystem som projektet föreslår är att ersätta fasta kostnader på kalkylmässiga grunder som fastställs utifrån den uppskattade volymen av utträttade ärenden i tjänsten. Avsikten är att de prestationsbaserade ersättningarna fastställs utifrån de arbetstider som genomsnittliga eller typiska prestationer kräver samt utifrån kundrådgivarnas löner. I kalkylen ingår ett antagande om att antalet ärendebesök i tjänsten minskar i framtiden.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för beräkning av ersättningar:

Beräkningsmodellen för de prestationsbaserade ersättningarna som presenteras i förslaget är mycket komplicerad och ökar den administrativa bördan.

Fråga 12

Enligt projektets förslag på finansieringsmodell kan det uppstå situationer i vilka ersättningarna på grund av ringa efterfrågan inte täcker de kostnader som kundservicestället medför. Förslagsvis ska man förbereda sig för sådana situationer genom att förkorta kundserviceställets öppettider, i vissa fall genom att höja ersättningen eller i sista hand genom att stänga kundservicestället i fråga.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna förfarings sättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan:

Möjligheten att kundservicestället helt skulle stängas ska uteslutande höra till kommunens beslutanderätt, i det fall lagen förerskriver kommunen skyldigheten att ordna service på kundserviceställe.

Nätverket av serviceställen

Förslag gällande den gemensamma kundserviceens nätverk av serviceställen beskrivs i 4 och 5 § i lagförslaget.

Fråga 13

Projektet har valt ut serviceställets tillgänglighet som det viktigaste kriteriet för nätverket av serviceställen. Kriteriet är att 90 procent av invånarna på verkningsområdet har en kortare väg än 40 kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna tillgänglighetskriteriet:

Ingen kommentar.

Fråga 14

Ett ytterligare kriterium som gäller för nätverket av serviceställen är att nätverket ska göra det möjligt att ordna ärendebesöken på ett produktivt och ekonomiskt sätt. I det föreslagna nätverket av serviceställen finns ett visst antal kundserviceställen som genom deras tillgänglighet uppskattas få låga klientmängder. För att verksamheten på dessa serviceställen ska vara ekonomisk och produktiv, ska deras personal kunna arbeta med andra kommunala uppgifter under en del av sin arbetstid.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på ekonomin och lönsamheten av det föreslagna nätverket av serviceställen:

Ingen kommentar.

Fråga 15

I projektets slutrapport presenteras två alternativ för den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av kundserviceställen. I alternativen grundas serviceställen i 164 eller 129 kommuner (i lagförslaget presenteras endast alternativet med 164 kommuner).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna alternativen för nätverket av verksamhetsställen:

Staden Jakobstad ingår inte modellen med 129 kommuner. Denna modell med 129 kommuner är enligt vår mening ett alternativ värt att understöda, eftersom tjänsterna som de statliga myndigheterna tillhandahåller redan finns tillgängliga i staden. Vi önskar att ett servicenätverk av nuvarande modell bevaras. De statliga ämbetsverk som finns i Jakobstad betjänar utöver Jakobstad också övriga kommuner på en radie av ca 40 kilometer. Största delen av kunderna från de övriga kommunerna behöver få service på svenska. De statliga ämbetsverk som fungerar i Jakobstad har då en viktig uppgift, eftersom det i dessa ämbetsverk finns substanskunnande och personalen vid ämbetsverken kan betjäna kunderna på deras modersmål. Detta skulle inte nödvändigtvis förverkligas vid kundserviceställen där hjälpen som erbjuds via distansservice inte nödvändigtvis tillhandahålls på svenska.

Fråga 16

Det finns överlappningar mellan den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av serviceställen och de deltagande aktörernas egna nätverk av serviceställen. Dessa överlappningar försämrar möjligheterna att bygga ett gemensamt nätverk av kundserviceställen.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på en eventuell nedmontering av överlappningarna mellan den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen och aktörernas egna nätverk av serviceställen:

Nedmonteringen av statens egna servicenätverk kan enligt vår åsikt ske endast om servicen i fråga överförs till ett gemensamt kundserviceställe.

Som utgångspunkt ska statens servicenätverk bevaras på nuvarande nivå.

Personalens ställning och kundrådgivarens uppgifter

Fråga 17

I 34 § i lagförslaget föreslås att en kommun som upprätthåller gemensamma kundserviceställen också svarar för rekryteringen av de kundrådgivare som arbetar på kundserviceställena. I de fall i vilka anställda övergår från statens serviceproducenter till kommunerna sker övergången på frivillig basis genom ett anmälningförfarande.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på förfarandet för rekrytering och anmälan:

I den föreslagna modellen är kommunen den organiseringskyldiga instansen och servicerådgivarens arbetsgivare. I denna egenskap ska kommunen ha beslutanderätt vid rekrytering av sina arbetstagare.

Fråga 18

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslaget konstateras ytterligare att rådgivarnas uppgifter vid den gemensamma kundservicen inte omfattar användning av offentlig makt, om inte annat föreskrivs i lag.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på kundrådgivarens uppgifter:

Servicerådgivarens uppgifter har beskrivits tydligt i både rapporten och i lagparagrafen. Verksamhetsmodellen förutsätter inte användning av offentlig makt; därför är det inte motiverat att föreskriva i lag. Servicerådgivarnas uppgifter är av allmän natur, vilket onekligen leder till att kunderna inte kan betjänas utan distansservice under ett besök. Servicerådgivarna kan självständigt endast styra kunden till att söka information och möjligen ge de rätta blanketterna för ifyllning, men de kan inte ta ställning till det egentliga sakinnehållet. I fall servicerådgivarna specialiserar sig på vissa statliga tjänster skulle kvaliteten på servicen vara märkbart bättre.

Fråga 19

I 25 § i lagförslaget föreslås att serviceproducenter som tillhandahåller sina tjänster i den gemensamma kundservicen svarar inom det egna ansvarsområdet för handledning och utbildning samt utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens och ser till att kundrådgivarna har möjlighet att få expertstöd.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det operativa stöd och den utbildning som ska ges till kundrådgivarna:

Detta är en ovillkorlig förutsättning för att kundserviceställena kan tas i bruk. De olika statliga funktionerna borde till fullo ansvara för handledning och utbildning av servicerådgivarna, samt tillhandahållandet av expertstöd.

13.9.2013

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:

Jos lailla säädetään niistä valtion toiminnoista, jotka on sijoitettava asiakaspalvelupisteeseen, selkeyttää tämä palvelupisteiden toimintaedellytyksiä, ja niiden perustaminen olisi helpompaa kuin nykyisten yhteispalvelupisteiden perustaminen sopimusmenettelyllä. Kuntien kannalta lakisääteisyys turvaisi kunnan saaman korvauksen valtion palvelujen järjestämisestä. Korvauksen täytyy kuitenkin olla niin suuri, että kunnat eivät tosiasiallisesti joudu rahoittamaan valtion palvelujen järjestämistä. Lakisääteisesti perustettavat palvelupisteet heikentävät asiakkaan saamaa palvelua, koska niissä ei ole varsinaista substanssiosaamista, mikä on ajateltu annettavan pääsääntöisesti etäpalveluna. Tämä ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa korvaa suoraa kontaktia viranomaisen asiantuntijan kanssa, jota lain mukaan vaaditaan monessa palvelussa, vaan asiakaspalvelupiste saattaa lisätä yhden palvelu-/organisaatiotason asiakkaan ja varsinaisen asiantuntijan väliin.

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 järjestämisveloitteesta:

Pietarsaaren kaupunki kokee, että kunnilla on jo tällä hetkellä liikaa tehtäviä, ja tällaisen vaativan uuden tehtävän lisääminen olisi uusi lisärasite kunnille tässä tilanteessa. Valtion tulisi ensisijaisesti pyrkiä hoitamaan asiakaspalvelutehtävänsä itse lähellä kansalaisia joko nykyisellä mallilla tai mahdollisesti perustaa juuri yhteispalvelupisteitä yhdessä eri valtiollisten toimijoiden kanssa. Kunnat voisivat olla mukana tällaisessa mallissa, mutta eivät järjestämis- ja kustannuksista täysin vastaavana tahona. Esityksen mukaan valtion maksama korvaus ei kata kunnan yleishallinnon toimia palvelupisteen perustamisesta ja ylläpitämisestä, vaan ainoastaan palvelupisteen toiminnan (kiinteät ja henkilöstökustannukset), joten asiakaspalvelupisteen perustamisesta aiheutuu kunnille lisäkustannuksia.

Esim. täällä Pietarsaaressa voitaisiin perustaa yhteispalvelupiste maistraatin yksikön yhteyteen, joka sijaitsisi valtion virastotalossa ja siellä voitaisiin antaa esim. tullin ja maanmittauslaitoksen palveluja, joita nykyinen Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) jo mahdollistaa.

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:

Pietarsaaren kaupungin mielestä valtion palveluverkko on pyrittävä säilyttämään ennallaan. Pietarsaaressa on tällä hetkellä saatavissa valtion palveluita kohtuullisesti, ja tämä taso on säilytettävä. Väkilukuun nähden Pietarsaaren seudulla on paljon ulkomaalaisia ja vientiyrityksiä n. 700 (vrt. Vaasan seutu n. 600). Näille isoille asiakasryhmille valtion palvelut ovat tärkeitä eikä valtion palvelutasoa missään nimessä voida heikentää. Muutoin katsomme, että asiakaspalvelupisteissä tulisi tarjota kattavasti valtion viranomaisten palvelut, vähintään kaikki lakiesityksessä nimetyt sekä mahdollisuuksien mukaan sopimusperusteisesti myös Tullin ja maanmittaustoimiston palvelut.

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:

Perustuslain takaama kunnallinen itsehallinto sisältää oikeuden päättää kunnan hallintomallista ja palvelujen tuottamistavoista. Täten velvoite siitä, että kunnan on pakko hoitaa omat asiakaspalvelutehtävänsä asiakaspalvelupisteessä, on vastoin kunnallisen itsehallinnon periaatteita. Tällöin laki tulisi säätää perustuslain säätämisyjärjestyksessä. Kunnan tulisi itse saada päättää, mitä kuntapalveluita se palvelupisteeseen kokoaa. Parempi lähestymistapa kunnan palvelujen valintaan on vapaaehtoinen ja kannustava. Kunta itse selvittää ja päättää mitä kunnan palveluita se keskittää palvelupisteeseen. On tietysti luonnollista, että kunnan omat, malliin soveltuvat asiakaspalvelut keskittään pisteeseen.

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:

Hankkeessa rakennettu ja lain tasolle kirjattu yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhtenäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

Tilojen osalta on paikallisesti voitava joustaa, jotta voidaan järkevästi hyödyntää esimerkiksi olemassa olevia tiloja. Turvallisuuskysymykset ja tietosuoja- ja tietoturva-asiat pystytään ottamaan huomioon muilla tavoin. Tässä kohden tarkka sääntely johtaa ainoastaan kohtuuttomiin lisäkustannuksiin, mikäli kunnan on panostettava uusien toimitilojen rakentamiseen asiakaspalvelupisteen tarpeisiin. Tosin mikäli valtion toiminnot tätä kautta vähenisivät, vapautuisi kelvollisia toimitiloja sitä kautta.

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:

Ei kommenttia.

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:

Ei kommenttia.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Ei kommenttia.

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 valvontamalli tulee olla mahdollisimman selkeä. Nyt ehdotettu malli on kohtuullisen selkeä.

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:

Kunnille valtiolta siirtyvistä asiakaspalvelutehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti. Ehdotettu perusrakenne on pääpiirteissään hyvä.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Suoritekorvausten laskentamalli on ehdotuksessa erittäin monimutkainen ja lisää hallinnollista taakkaa.

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:

Tällainen mahdollisuus, että asiakaspalvelupiste suljettaisiin kokonaan täytyy kuulua yksinomaan kunnan päätäntävaltaan, mikäli asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite laissa sille määrätään.

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 kommenttia.

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:

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:

Pietarsaaren kaupunki ei ole mukana 129 kunnan mallissa. Tämä 129 kunnan malli on mielestämme kannatettava vaihtoehto, koska valtion eri virastojen tarjoamat palvelut ovat saatavilla kaupungissa. Tämän nykytilan mukaisen palveluverkon toivomme säilyvän. Pietarsaareissa olevat valtion

virastot palvelevat Pietarsaaren lisäksi myös alueen muita kuntia juuri noin 40 kilometrin säteellä. Suurin osa muiden kuntien asiakkaista tarvitsevat palvelunsa ruotsin kielellä. Pietarsaareissa toimivat asiakaspalvelua antavat valtion virastot ovat tällöin tärkeässä asemassa, koska näistä virastoista löytyy substanssiosaamista, ja virastoiden henkilökunta pystyy antamaan palvelua asiakkaiden äidinkielellä. Tämä ei välttämättä toteutuisi asiakaspalvelupisteissä, joissa etäyhteydellä tarjottavaa apua ei ehkä olisikaan tarjolla ruotsiksi.

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:

Valtion omien palveluverkkojen purkaminen voi mielestämme tapahtua vain, mikäli kyseinen palvelu on siirretty yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Lähtökohtaisesti valtion palveluverkko tulisi säilyttää nykytasollaan.

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:

Esitetyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessaan täytyy kunnalla olla päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

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:

Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä selkeästi. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on perusteltua, ettei siitä säädetä. Palveluneuvojien tehtävät ovat yleisluontoisia, mikä johtaa väistämättä siihen, että asiakkaita ei pystytä palvelemaan ilman etäyhteyttä saman käyntikerran aikana. Palveluneuvojat pystyvät itsenäisesti vain ohjaamaan asiakasta etsimään tietoa ja mahdollisesti antamaan täytettäväksi oikeat lomakkeet, mutta varsinaiseen asiasisältöön he eivät pysty ottamaan kantaa. Mikäli palveluneuvojat erikoistuisivat joihinkin tiet-

tyihin valtion palveluihin, olisi palvelun laatu huomattavasti parempaa.

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:

Tämä on ehdoton edellytys sille, että asiakaspalvelupisteiden käyttöönotto voidaan tehdä. Valtion eri toimintojen tulisi vastata täysimääräisesti palveluneuvojien perehdyttämisestä, kouluttamisesta ja asiantuntijatuen tarjoamisesta.

