

192 § LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMIS-
HANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Khall liite 27

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke) toimikaudeksi 15.1.2012–31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut ja se luovutettiin hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkuselle 12.6.2013.

Loppuraportti (262 sivua) on kokonaisuudessaan luettavissa osoitteessa:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/Asiakaspalvelu_2014_nettti.pdf

Hankkeen perustana on hallitusohjelmassa 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 vastuuviranomaisena 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.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa loppuraportissa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan lain nojalla aina kunnan omat asiakaspalvelut sekä poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset.

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 ovat suunnit-

telleet merkittäviä vähennyksiä nykyiseen toimipisteverkkoonsa. Tämä heikentäisi ilman yhteistä asiakaspalvelua palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla seuduilla, joille toimipisteiden sulkemiset pääosin keskittyvät. Hankkeen teettämän tutkimuksen mukaan 77 prosenttia suomalaisista pitää käyntiasiointia edelleen tärkeänä.

Asiantuntijat käytettävissä etäyhteydellä

Asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tunte-
musta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa yhteisessä palvelupisteessä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä.

Palvelupisteeseen matkaa enintään 40 kilometriä

Pääasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja tehokas järjestäminen. Työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Tämä vaihtoehto tarjoaisi keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta.

Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan. Tämä vaihtoehto toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa vain 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta.

Pisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa, jollei valtioneuvosto jonkin pisteen osalta toisin päättä.

Kunnalle korvaus valtion palvelujen tarjonnasta

Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa mak-

setaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteiden antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

Työryhmän ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteen toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus ja soveltuvuus asiakaspalveluun. Asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää tieto- ja viestintätekniisiä järjestelmiä, kuten julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja varausrjestelmä etäpalvelulle.

Valtion palveluneuvojen siirtyminen kunnan palvelukseen vapaaehtoista

Ehdotuksen mukaan yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojen rekrytoinnista. He ovat pääosin nykyisiä kuntien asiakaspalveluhenkilöitä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvoja ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyviä henkilöitä. Henkilöiden siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta.

Valtio ja kunnat ohjaavat ja seuraavat asiakaspalvelua yhdessä

Työryhmän lakiehdotusluonnoksen mukaan palvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuu toimintaan osallistuvien valtion viranomaisien ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisvelvoitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.

Toimeenpano osallisten yhteistyönä

Työryhmä ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013–31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi. Hankkeen keskeisimpiä tehtäviä ovat tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu, siirtymäkauden suunnittelu, tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta, yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilas suunnittelu, toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen, rahoitusmallin käyttöönotto, henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu, markkinointiviestintä sekä viranomaisten oman palvelupisteverkon uudistaminen ja asiantuntijahenkilöstön työn kehittäminen.

Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa hankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäseneltynä siten, että lausunnonantaja vastaa tarpeen mukaan liitteessä esitettyihin kysymyksiin. Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 valtiovarainministeriölle.

Oheismateriaalina kaupunginhallituksen jäsenille jaetaan loppuraportin sivut 72–80 koskien palveluverkkovaihtoehtoja. Loppuraportti kokonaisuudessaan on nähtävänä ennen kokousta kaupunginkansliassa ja kokouksessa kokousaineistossa.

Alajärven kaupungin lausunnossa korostuvat seuraavat huomiot:

- Alajärven kaupunki kannattaa lakisääteisyteen perustuvaa yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallia.
- Kunnalle säädettävä järjestämisvelvoite on ristiriidassa kunnille asetettujen velvoitteiden vähentämistavoitteen kanssa.
- Lakisääteisen yhteisen asiakaspalvelun aloittaminen ei saa olla perusteena minkään valtion viranomaisten palveluvalikoimassa pelkkään etäpalveluun siirtymiselle Alajärvellä.
- Kaupungintalot eivät välttämättä sovellu tilaratkaisujensa puolesta yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Näin ollen yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten tarvitaan todennäköisesti uusien tilojen rakentamista tai vuokraamista.
- Perinteinen palvelutapahtuma tulee olla aina yhdenvertaisesti tarjolla, eikä palveluneuvoja saa millään muotoa taivutella sähköisen kanavan käyttöön, mikäli asiakkaalla ei ole kiinnostusta sähköisen kanavan käyttöön.
- Kunnan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osoittaman työvoiman palkkakustannukset tulee kattaa kokonaisuudessaan riippumatta suoritemäärästä.

Valmistelija: hallintojohtaja Tero Kankaanpää, p. 06 2412 2256, 044 297 0256, tero.kankaanpaa(at)alajarvi.fi

Kj

Kaupunginhallitus merkitsee *Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportin* tiedoksi ja päättää antaa liitteen mukaisen lausunnon valtiovarainministeriölle loppuraportista.

Khall

Hyväksyttiin.

Otteen oikeaksi todistaa
Alajärvellä 4.9.2013

Helena Mäntyniemi

Helena Mäntyniemi, toimistos sihteeri

4.9.2013

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:

Alajärven kaupunki kannattaa lakisääteisyyteen perustuvaa yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallia. Voimassa olevan yhteispalvelulain kaltainen sopimukseen perustuva yhteispalvelun järjestäminen on liian lyhytjänteinen, epävakaa ja epävarma kuntien kannalta. Palveluvalikoima on jäänyt monin paikoin liian suppeaksi.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisveloite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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:

Kunnille asetettuja veloituksia on luvattu johdonmukaisesti vähentää. Tästä huolimatta esityksen mukaan yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ollaan säätämässä kuntien uudeksi tehtäväksi. Esitys on ristiriidassa kunnille asetettujen veloitteiden vähentämistavoitteen kanssa.

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:

Alajärven kaupunki katsoo lakisääteisesti tarjottavien valtion viranomaisten palvelut riittävän kattavaksi. Lakisääteisen yhteisen asiakaspalvelun aloittaminen ei saa olla perusteena minkään valtion viranomaisten palveluvalikoimassa pelkkään etäpalveluun siirtymiselle Alajärvellä.

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:

Keskisuurissa kaupungeissa loppuraportin 5.2.6 luvun mukaiset palvelut annetaan pääosin kaupungintalolta. Kaupungintalot eivät kuitenkaan välttämättä sovellu tilaratkaisujensa puolesta yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Näin ollen yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten tarvitaan todennäköisesti uusien tilojen rakentamista tai vuokraamista. Olemassa olevista kuntien palvelupisteistä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen siirtyvät kuntien palvelut tulee jättää kokonaan kuntien harkintaan.

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:

Ei kannanottoa.

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:

Perinteinen palvelutapahtuma tulee olla aina yhdenvertaisesti tarjolla, eikä palveluneuvoja saa millään muotoa taiputella sähköisen kanavan käyttöön, mikäli asiakkaalla ei ole kiinnostusta sähköisen kanavan käyttöön.

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 kannanottoa.

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:

Konseptia on tärkeä pilotoida ennen laajamittaista käyttöönottoa raportissa esitetyllä tavalla sekä muuttamalla jokin yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi että perustamalla jokin asiakaspalvelupiste alusta saakka. Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen on projektoitava ja porrastettava sekä palveluiden että paikkakuntien osalta. Myös palveluiden sisäänottoa on porrastettava.

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 järjestämisveloitteen 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:

Ei kannanottoa.

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:

Kunnan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osoittaman työvoiman palkkakustannukset tulee kattaa kokonaisuudessaan riippumatta suoritemääristä.

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:

Mikäli suoritteisiin perustuva osa otetaan käyttöön, tulee etukäteen arvioidut kustannukset korjata jälkikäteen todellisia suoritemääriä vastaaviksi.

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:

Ensisijainen keino tulee olla korvauksen korottaminen.

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 kannanottoa.

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 kannanottoa.

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:

Ei kannanottoa.

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:

Palvelupisteverkkojen päällekkäisyyden purkaminen ei saa olla perustena minkään valtion viranomaisten asiantuntijapalvelussa pelkkään etäpalveluun siirtymiselle Alajärvellä, vaan uudessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tulee säilyttää nykyisen tasoinen valtion viranomaisten substanssiosaamisen taso perinteisessä käyntiasioinnissa.

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:

Ei kannanottoa.

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:

Ei kannanottoa.

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:

Ei kannanottoa.