

Nimetön
Lähetetty: Liisa Nikkilä [mailto:liisa.nikkila@laihia.fi]
Lähetetty: 11. syyskuuta 2013 11:26
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: Lausunto / Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen
Loppuraportti

Hei!

Laihian kunnan lausunto ohessa.
Käsitelty kunnanhallituksessa 9.9.2013.

Yst. terv.
toimeksi saaneena
Liisa Nikkilä

~ ~ ~ ~ ~
Liisa Nikkilä, kirjaaja
hallinto-osasto
Laihian kunta
s-posti: liisa.nikkila@laihia.fi
puh. 040 4836 316

5.9.2013

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:

Lakisääteinen malli on perusteltu, jotta palvelujen tasa-arvoinen saatavuus turvataan koko maassa.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestäminen soveltuu luontevasti kunnan tehtäväksi. Kunnalla tulee kuitenkin olla mahdollisuus vaikuttaa palvelupisteen toiminnan käynnistämiseen ja sen lopettamiseen. Ehdotettu malli ei saa tarkoittaa käytännössä sitä, että kunta kantaa pitkälti toiminnan taloudellisen vastuun.

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:

Kansalaisten palvelujen saannin yhdenvertaisuuden vuoksi on perusteltua, että yhteispalvelupisteessä on eri viranomaisten ja toimijoiden palvelut kattavasti tarjolla. Myös esitetty rahoitusmalli edellyttää riittävää asiakaskäyntimääriä, jotta toiminnalle on taloudelliset toimintamahdollisuudet.

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:

Kunnalla tulee jatkossakin olla mahdollisuus itse määritellä se, miten ja missä palvelujansa tarjoaa. Kunnan palveluista palvelupisteissä ei tule säätää lain tasolla. Kunnan tulee voida tarkastella vapaaehtoisuuden pohjalta mitä palveluja on tarkoituksenmukaista keskittää yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

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:

Yhtenäiset käytänteet takaavat palvelutarjonnan tasalaatuisuuden. Mallien tulee kuitenkin elää tapauskohtaisesti, niin että olemassa olevat tilat ja toiminnot voidaan ottaa käyttöön. Ylimääräisiä kustannuksia tiukan mallipohjaisen ratkaisun vuoksi ei tulisi kerryttää. Sähköisen asiakaspalvelun tulee käytännössä olla toimiva ennen siihen siirtymistä. Tällä hetkellä toimintavarmuus ei ole riittävä.

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:

Yhtenäiset toimintaprosessit ja toiminnan arviointi varmistaa tasalaatuisen palvelun. Prosessikuvaukset ovat hyvä pohja toiminnan suunnittelulle. Ennen yhtenäisiin käytäntöihin lopullisesti siirtymistä prosessit tulisi todentaa käytännössä ja tarvittaessa muokata niitä.

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:

Laadukkaan asiakaspalvelun perustana on toiminnan arviointi. Arviointi tulee järjestää mahdollisimman vähän kunnan resursseja tarvitseväksi.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Esitetty aikataulu ei ole realistinen. Kuntakentän nykyisessä muutosvaiheessa nopealla aikataululla viety muutos tulee todennäköisesti aiheuttamaan palvelutason heikentymistä ja ylimääräisiä kustannuksia.

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 vaikuttaa perustellulta.

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:

Rahoitusmallin lähtökohta siitä, että valtion palvelujen jakamisesta maksetaan kunnalle täysimääräinen korvaus, on oikea.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Suoriteperusteiseen korvaukseen sisältyy riski, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä asiakaspalvelupisteen kustannukset jäävät kunnan maksettavaksi. Tätä ei voida pitää kestäväenä ratkaisuna.

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:

Kunnalla täytyy olla mahdollisuus muokata toimintaa ja esimerkiksi palvelun tarjontatapoja tarpeen mukaan. Tällä mahdollistetaan myös palvelujen tarjonnan jatkuminen. Kustannusten korvaus tulee järjestää sellaiseksi, ettei vähäisen kysynnän palvelupiste jää kunnan kustannettavaksi.

Kunnalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa palvelupisteen lakkautukseen.

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:

Liian tiukka ja matemaattinen kriteeristö ei ota parhaalla mahdollisessa tavalla maan eri alueiden todellisia tarpeita huomioon. Peruskriteeristö on hyvä olla olemassa, mutta perustamispäätöksissä tulee ottaa huomioon pisteen saavutettavuus ja luontaiset liikennöintisuunnat.

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:

Valtionhallinnon palvelujen tuottaminen tulisi ratkaista siten, ettei kunnan nykyisiä tehtäviä lisätä. Valtionhallinnon palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus ei välttämättä mahdollista kustannustehokasta toimintaa, mutta palvelujen saavutettavuudella on oma tärkeä merkityksensä. Saavutettavuuden muodot tulisi voida tarkastella paikallisesti joustavasti siten, että kiinteän palvelupisteen palveluilla olisi mahdollista luoda esim. liikkuvia palveluja. Myös kunnan oikeus itse valita työntekijänsä ja määritellä heidän tehtäväkuvansa tulee säilyä kunnalla.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Tasa-arvoisen palvelun turvaamiseksi vaihtoehdoksi annetuista määristä 164 palvelupistettä on perusteltu määrä. Kiinteiden palvelupisteiden rinnalle/lisäksi olisi syytä miettiä kiinteitä pisteitä täydentäviä toimintatapoja esim. kirjastojen yhteydessä toimivina itsepalvelupiste.

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:

Päällekkäisen toiminnan purkaminen on perusteltua.

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:

Kunnan päätösvallassa tulee jatkossakin olla kaikkien työntekijöidensä rekrytointi. Ilmoittautumismenettely voidaan katsoa tässä tapauksessa työnhauksi.

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:

Raportissa kuvattuihin palveluneuvojan tehtäviin ei liity julkisen vallan käyttöä.

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Palveluneuvojan työtehtävät ovat hyvin laajat ja siksi jatkuva kouluttautuminen tulee järjestää palveluntuottajien kautta kattavasti ja säännöllisesti.