



Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

305/00.01/2013

Kunnanhallitus § 260

Valtiovarainministeriön asettaman Asiakaspalvelu2014-hankkeen (julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke) loppuraportti on valmistunut. Loppuraporttiin sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen perustana on hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

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

Tavoitteet on kiteytetty seuraavasti:

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

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi aina myös poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot (mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset) sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa edellä mainitut palvelut kattavasti yhdestä paikasta. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Viranomaisen toimialan asiantuntemusta edellyttävän palvelun antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Ensisijaisesti asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja, jos niitä on tarjolla. Kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää kuntien lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan lausuntopyynnön liitteinä olleisiin kysymyksiin (19 kpl) vastaten.

Oheismateriaalina Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen



Kunnanhallitus

§ 260

19.08.2013

loppuraportti.

Lisätietoja: kunnanjohtaja Jere Penttilä, puh. (013) 734 5200.

Kunnanjohtajan ehdotus:

Kunnanhallitus päättää antaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle liitteenä olevat vastaukset asiasta esitettyihin kysymyksiin.

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.

23.8.2013 nähtävänä olevasta pöytäkirjasta otteen oikeaksi todistaa

Kontiolahti 20.8.2013

Marita Eronen
toimistosihteeri

Yhteystiedot

Kontiolahden kunta
Keskuskatu 8
81100 KONTIOLAHTI
puh. (013) 7341
faksi (013) 734 5328
etunimi.sukunimi@kontiolahti.fi
www.kontiolahti.fi

Liitteet

Kontiolahden kunnan antamat vastaukset esitettyihin kysymyksiin julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Jakelu

Valtiovarainministeriö
Talousjohtaja



Kunnanhallitus

§ 260

19.08.2013

MUUTOKSENHAKUKIELTO/Kunnallisasiat

Valituskiellon peruste Kuntalaki 91 §

Päätöksestä, joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta.

20.8.2013

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:

Kontiolahden kunta pitää hyvänä, että yhteinen asiakaspalvelu tulee perustumaan lakisääteiseen malliin siten, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Tällä turvataan kansalaisten yhdenvertainen palvelujen saatavuus asuinpaikasta riippumatta.

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 asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan se tulee säätää valtion tehtäväksi. Kunnille ei tule enää asettaa uusia lakisääteisiä tehtäviä, vaan kunnille asetettuja velvoitteita tulee pyrkiä johdonmukaisesti vähentämään. Lisäksi yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat tehtävät pääsääntöisesti kuuluvat valtion järjestämisvelvollisuuteen; poliisiin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus), työvoiman palvelukeskusten tehtäviä. Kunnat voivat omien tarpeidensa mukaan liittyä asiakaspalveluun sopimukseen perustuen ja korvata omista palveluistaan aiheutuvat kustannukset. Kunnilta asiakaspalvelupisteisiin siirtyvät tehtävät tulevat olemaan vähäisiä.

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:

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta valtiohallinnon palvelujen tarjoaminen yhdestä pisteestä helpottaa asiointia. Toisaalta palvelutarjonta on hyvin laaja, joka tulee asettamaan erityisiä haasteita palveluneuvojien rekrytoinneille. Palvelutarjonnan laajuutta tulisi pohtia uudelleen ja mieluummin supistaa tarjontaa kuin laajentaa.

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:

Kunnilla tulee säilyttää harkintavalta siitä, mitä tehtäviä kunnat haluavat siirtää asiakaspalveluun ottaen huomioon kunnan koko, toimintatavat ja resurssit.

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:

Toimintaympäristöä kuvaavat kohdat tulevat vaatimaan kunnilta investointeja ja lisäresursseja. Jos kunnassa ei tällä hetkellä ole yhteistoimintapistettä, tulee toimitilan löytäminen asettamaan haasteita. Mikäli asiakaspalvelupisteiden perustaminen määrätään kuntien vastuulle, tulee valtion korvata toimintaympäristöstä aiheutuvat kustannukset vähintäänkin täysimääräisenä.

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:

Asiakaspalvelupisteessä annettavat tehtävät ovat pääsääntöisesti avustavia asiakastehtäviä; asioiden vireille saattamista, lomakkeiden palauttamista, sähköisten palveluiden ohjausta ja neuvontaa. Mikäli asiakas tarvitsee toimivaltaisen viranomaisen palveluja, hoidetaan ne etäpalvelujärjestelmien kautta erillisillä ajanvarauksilla. Asiakkaan näkökulmasta toisaalta asioiden hoito helpottuu, koska samassa toimipisteessä voi saada vireille useiden viranomaisten asioita, toisaalta taas yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen voi vaatia useita vierailuja asiakaspalvelupisteessä, koska palvelua saa vain ajan varauksella. Herää kysymys ollaanko nyt rakentamassa turhaa ja kallista uutta resursseja vaativaa väliporrasta, jo hyvin toimivien rakenteiden lisäksi.

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:

Arviointimalli on 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 seuranta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:

Ehdotettu asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismalli on riittävä. Lisäksi pidetään hyvänä, että valtiovarainministeriön tehtävänä on yhteisen asiakaspalvelun yleinen ohjaus ja seurannan yhteensovittaminen. Tietojärjestelmien poikkihallinnollinen kehitystyö tulee asettamaan erityisiä haasteita ja ne tulee tiedostaa suunnitellessa käynnistämisen aikatauluja.

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:

Huomio kannanottomme aiemmin kysymys 2 liittyen järjestämisveloitteeseen! Asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus tulee hoitaa valtiovarainministeriön kautta.

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:

Mikäli järjestämisvelvoite säädetään kuntien vastuulle, tulee rahoitusjärjestelmän kattaa kunnille asiakaspalvelupisteestä valtiohallinnon palveluiden hoitamisesta aiheutuvat kustannukset vähintään täysimääräisenä. Asiakaspalvelupisteen perustamisen investoinnit tulee korvata täysimääräisesti.

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:

Rahoitusjärjestelmän tulee kaikissa olosuhteissa korvata valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kunnille vähintään täysimääräisesti.

Arvion mukainen laskennallinen malli voi olla epäedullinen kunnille. Toisaalta laskentajärjestelmä ei saa olla monimutkainen ja työntekijöitä työllistävä (mm. jokaista tapahtumaa ei tule kirjata johonkin tilastoon).

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:

Rahoitusjärjestelmän tulee korvata valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kaikissa tapauksissa kunnille vähintään täysimääräisesti. Mikäli asiakaspisteellä ei ole asiointia vähäisen kysynnän vuoksi tulee olla mahdollisuus aukioloaikojen lyhentämiseen ja jopa asiakaspalvelupisteiden sulkemiseen.

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:

Etäisyyttä 40 km voidaan pitää sopivana. Esityksen mukaan Kontiolahdella tulisi olemaan yksi asiakaspalvelupiste. Kontiolahden kirkonkylältä on Joensuuhun noin 20 km ja Lehmosta noin 10 km. Tällä hetkellä valtiohallinnon viranomaispalveluja ei ole saatavilla Kontiolahdessa vaan palvelut ovat saatavissa Joensuusta. Koska asiakaspalvelupisteen perustaminen tulee vaatimaan investointeja ja lisäresursseja tulee tarkoin harkita, onko palvelupisteen perustaminen Kontiolahdelle tarkoituksenmukaista. Kontiolahden kunnantalolla on kuntalaisille järjestetty mahdollisuus hoitaa sähköisesti Kelan ja TE-toimiston asiointia. Sähköisen asiointipisteen käyttö on ollut vähäistä.

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:

Tämä asettaa erityisiä haasteita kunnille. Kuinka löydetään asiakaspalvelupisteessä työskenteleville työntekijöille sellaisia tehtäviä, että he ovat saavutettavissa asiakaspalvelupisteessä palveluaikoina muun työn ohessa.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Yhteisen asiakaspalvelupisteverkon tarkoituksena tulee olla tuottavuuden parantaminen ja palvelupisteverkko tulee rakentaa tuottavuusnäkökulma huomioiden. Kummassakin esitetyistä vaihtoehdoista tulee Kontiolahdessa olemaan asiakaspalvelupiste. Huomio kohdan 13 vastaus.

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:

Päällekkäisyydet tulee purkaa, mikäli yhteinen asiakaspalvelupisteverkko perustetaan.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan se tulee säätää jollekin valtion tehtäväksi. Myös valtiolta vapautuvat henkilöstöresurssit puoltavat tätä. Mikäli järjestäminen ja ylläpitäminen kaikesta huolimatta säädetään kuntien tehtäväksi, vas-

taavat kunnat myös henkilöstönsä rekrytoinnista. Useissa kunnissa henkilöstömitoitukset ovat tällä hetkellä säästöistä johtuen minimissä. Työntekijöiden tehtäväkuvat ovat hyvin laajat. Uusien tehtävien sisällyttäminen tehtäväkuviin ei ole mahdollista. Asiakaspalvelupisteisiin joudutaan rekrytoimaan uutta henkilöstöä ja tämä tulee vaatimaan merkittäviä lisäresursseja.

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:

Palveluneuvojien tehtäviin ei loppuraportin mukaan kuulu julkisen vallan käyttöä. Tästä johtuen heidän tulee olla työsuhteessa. Mikäli tehtäviin sisältyy julkisen valaan käyttöä, tulee heidät ottaa virkasuhteeseen. tässä tilanteessa tulee myös nimikkeet pohtia uudelleen.

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:

Palvelujaan tarjoavien palveluntuottajien tehtävänä tulee olla esityksen mukainen palveluneuvojien perehdyttäminen, kouluttaminen, muu ammattitaidon kehittäminen ja asiantuntijatuen tarjoaminen. Palveluneuvojien perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa, koska perehdyttäjiä on useita.