

180 § Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

HOL 570/2013

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. Raportti löytyy osoitteesta http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp

Hankkeen perustana on pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmassa 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 vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä rajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

- Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista.
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa esitetään, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelun antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää 13.9.2013 mennessä mm. kuntien ja maakuntaliittojen lausuntoja loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi.

Päijät-Hämeen kunnat ovat yhteistyössä Päijät-Hämeen liiton kanssa laatineet lausuntoa asiassa. Liiton lausuntoluonnos lähetetään kunnanhallitukselle **ohesisaineistona**. Maakuntahallitus käsittelee lausunnon kokouksessaan 16.9.2013.

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon asiakaspalveluverkostoksi. Vaihtoehdoissa perustettaisiin palvelupisteet joko 164 tai 129 kuntaan. Olennaista Hollolan kunnan osalta on, että **kummassakaan vaihtoehdossa ei Hollolaan esitetä palvelupistettä**. Hollolassa on toiminut yhteispalvelupiste vuodesta 1994 lähtien ja nyt yhteispalvelupisteen tulevaisuus uhkaa vaarantua.

Sitä, miksi Hollolaan ei ole esitetty palvelupistettä, on kysytty toukokuussa 2013 kunnan toimesta valtiovarainministeriöstä finanssineuvos Teemu Erikssonilta. Hänen vastauksensa oli, että "Palveluverkkotyöryhmässä lähdettiin tekemään palvelupisteverkkoa, jossa asukkaiden etäisyys pisteeseen jäisi pääsääntöisesti alle 40 kilometrin ja jossa voitaisiin myös vähenevän

käyntiasioinnin oloissa hoitaa asiakaspalvelu taloudellisesti eli käyntiasiointia olisi jokaisessa pisteessä riittävästi investointeihin nähden. Lisäksi lähdettiin vielä siitä, että palvelupisteet mahdollisuuksien mukaan sijoittuisivat paikkoihin, joihin muukin asiointi ja/tai työssäkäynti suuntautuu. Tavoitteena oli hahmotella täysin uutta verkostoa, joka ei täydentäisi nykyisiä verkkoja vaan enemminkin korvaisi ne.

Näillä lähtökohdilla ja kriteereillä suurien kaupunkien **pienempiin** lähikuntiin ei pisteitä juurikaan tullut eikä siis Hollolaankaan. Tämä ei kuitenkaan sisällä minkäänlaista kannanottoa Hollolan nykyistä yhteispalvelua kohtaan. Hankkeen esitysten toteutuessa nykyisiä yhteispalvelupisteitä on mahdollista jatkaa sopimusperusteisesti.”

Kansanedustaja Anne Louhelainen on kunnan aloitteesta tehnyt kirjallisen kysymyksen asiassa kuntaministeri Henna Virkkuselle. Kysymys ja ministerin vastaus ovat **oheisaineistona**.

Esitys: K u n n a n j o h t a j a: Kunnanhallitus antaa asiassa seuraavan lausunnon:

Hollolan kunta yhtyy lausunnossaan Päijät-Hämeen liiton lausuntoon.

Hollolan kunta antaa kyselyyn **liitteen** mukaiset vastaukset. Ne ovat hyvin pitkälle yhdenmukaiset Päijät-Hämeen liiton vastausten kanssa.

Erityisesti Hollolan kunta esittää lausuntonaan seuraavaa kyselyn kohtaan Palvelupisteverkko:

- Hollolan kunnan mielestä myös Hollolassa tulisi olla lakisääteinen palvelupiste. Perusteluna:
- Hollolassa on ollut vuodesta 1994 lähtien yhteispalvelupiste ja palvelupiste on todettu kuntalaisten keskuudessa tarpeelliseksi palveluksi. Mm. Poliisin palvelujen kysyntä ylittää tarjonnan (palvelua on tarjolla vain yhtenä päivänä viikossa) ajanvarauksella.
 - Hollolan piste palvelee myös lähikuntien, kuten Hämeenkosken, Kärkölän ja Lahden asiakkaita.
 - Hollolan kunnan väestömäärä on ollut kasvussa, joten myös palvelupisteen asiakkaiden määrä on ollut kasvussa.
 - Jos Hollolan palvelupistettä ei saada lakisääteiseksi, vaan se jatkaa nykyisellä sopimusperusteisella mallilla, riskinä on, että yhteistyökumppanit mm. Poliisi ja Kela, keskittävät resurssinsa lakisääteisiin pisteisiin ja irtisanovat sopimuksensa Hollolan kunnan kanssa.
 - Iäkkäiden osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti ja jos lähin palvelupiste on Lahdessa, aiheuttaa se sekä taloudellisia (matkakustannukset Lahteen), että toiminnallisia / laadullisia haittoja asiakkaille (Lahdessa pidemmät jonotusajat). Iäkkäät asiakkaat eivät käytä välttämättä sähköisiä palveluja, vaikka niitä olisi tarjolla.
 - Hollolan kunta on raportin esityksen mukaan eriarvoisessa asemassa muihin kaupunkiseudun kuntiin verrattuna. Mm. Nastolan ja Orimattilan kuntiin on esitetty lakisääteiset palvelupisteet. Palvelupisteiden saavutettavuuskriteereiden osalta Hollola on em. kuntien kanssa samassa asemassa, mutta tätä ei ole huomioitu raportissa. Palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus on turvattava.

Päätös: K u n n a n h a l l i t u s: Esitys hyväksyttiin.

täytäntöönpano
muutoksenhakukielto
lausunto: valtiovarainministeriö

Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa

Hollola 10.9.2013

Meira Salila
tietopalvelusihteeri



Kunnanhallitus

Muutoksenhakukielto

Päivämäärä
9.9.2013

Pykälä
180

Muutoksenhakukielto ja sen
peruste

Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, kuntalain 91 §:n nojalla tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta.

Muu peruste, mikä

Liitetään pöytäkirjanotteeseen

11.9.2013

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:

Hollolan kunta katsoo, että lakisääteinen malli turvaa palvelujen saavutettavuuden ja tasapuolisuuden.

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 säädetävästä järjestämisvelvoitteesta:

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite soveltuu kuntien tehtäväksi edellyttäen, että kaikki toiminnasta aiheutuvat lisäkustannukset korvataan täysimääräisesti.

Asiakaslähtöisen palvelun tulisi tarkoittaa sitä, että kuntalaisella on oikeus valita palvelu siitä asiakaspalvelupisteestä, joka hänelle parhaiten soveltuu.

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:

On tärkeää, että lakisääteisiä palveluja ovat kaikki esitetyt viranomaispalvelut. Sopimus pohjaisena Kelan palvelut ovat välttämättömät. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä tulee mahdollistaa kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden palvelut.

Asiakaslähtöisessä palvelussa tulee kiinnittää huomiota niin palvelupisteen kuin etäpalvelun au-

kioloaikoihin. Etäpalvelu on turvattava myös nykyisen virka-ajan ulkopuolella asiakaspalvelupisteiden aukioloaikaa vastaavasti.

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:

Kunnan tulee voida päättää omasta asiakaspalvelutuotannostaan tarkoituksenmukaisuuden perusteella, jolloin siitä ei ole tarpeen säätää lailla.

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:

Yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhteistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

Yhtenäisellä toimintamallilla luodaan toiminnan raamit. Paikallisesti on voitava joustaa, jotta voidaan järkevästi hyödyntää mm. olemassa olevat tilat.

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:

Asiakaspalvelupisteen käyttöönottoa ennen tulee varmistaa ja testata riittävästi mm. tietoliikenneyhteyksien ja etäpalvelun toimivuus. Tästä näkökulmasta aikataulu vaikuttaa tiukalta.

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:

Arviointi tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, ja ne on huomioitu mallissa. Arviointiin tarvittava tieto tulee kasautua mahdollisimman automaattisesti.

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:

Yleisesti ottaen käynnistämisen- ja kehittämismalli on melko hyvä. Mallissa on kuvattu eri toimijoiden roolit ja tehtävät sillä tasolla, kuin ne tässä vaiheessa voidaan kuvata. Käynnistämisen projektin yhteydessä tarkentuu mitä käytännössä on tehtävä ja mitä kaikkea käynnistämiseen liittyy.

Esitetty aikataulu on tiukka, ja pilotointiin tulisikin varata riittävästi aikaa ja määräraha.

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:

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on hyvä ja se antaa pohjan edelleen kehittämiseksi.

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 valti-
on palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettai-
siin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kus-
tannuksia (palkkakustannukset).

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusraken-
teesta:**

Kunnille valtiolta siirtyvistä tehtävistä aiheutuneet kustannukset on korvattava täysimääräisesti.
Lisäksi on sovittava siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut).

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset las-
kennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on
tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakas-
neuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvas-
tuussa olevalle kunnalle täysimääräisesti. Laskentamallin tulee olla joustava, jotta sitä voidaan tar-
vittaessa korjata esimerkiksi siten, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä kustannukset eivät
kaadu kunnan harteille.

Kysymys 12

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pis-
teen 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:**

Vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Vastuu kustannuksista
palvelupisteen aukipitämisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla, joten erilaisia vaih-
toehtoja muokata toimintaa on oltava. Näitä voisivat olla esim. aukioloaikojen muuttaminen ja
korvausten korotus. Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuot-
taa palvelut. Nyt esitetty malli koskee vain jäykästi kiinteitä palvelupisteitä ja esimerkiksi tervey-
denhuollon puolella on jo löydetty hyviä kustannustehokkaita ratkaisuja viedä palveluja lähelle
asiakkaita liikkuvilla ratkaisuilla.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteessä on myös tarkasteltava korvausten kustannusmallia,
kuten kysymyksen 11 vastauksessa.

Palvelupisteen sulkeminen tulee olla mahdollista myös kunnan aloitteesta, jos sille on perusteet.

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:

Saavutettavuuskriteerit ovat hyvät karkealla tasolla. Hollolan kunnassa tulisi olla lakisääteinen asiakaspalvelupiste, joka palvelisi myös Hämeenkosken ja Kärkölän asukkaita.

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:

Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus. Paikoissa, joissa kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin, kun käyttöaste on suuri. Vähemmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja sekä toiminnassa että rahoituksessa.

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:

Kummassakaan vaihtoehdossa ei esitetä Hollolaan palvelupistettä. Hollolan kunnan mielestä myös Hollolassa tulisi olla lakisääteinen palvelupiste. Perusteluna:

- Hollolassa on ollut vuodesta 1994 lähtien yhteispalvelupiste ja palvelupiste on todettu kuntalaisten keskuudessa tarpeelliseksi palveluksi. Mm. Poliisin palvelujen kysyntä ylittää tarjonnan (palvelua on tarjolla vain yhtenä päivänä viikossa) ajanvarauksella.
- Hollolan piste palvelee myös lähikuntien, kuten Hämeenkosken, Kärkölän ja Lahden asiakkaita.
- Hollolan kunnan väestömäärä on ollut kasvussa, joten palvelupisteen asiakkaiden määrä on ollut

kasvussa.

-Jos Hollolan palvelupistettä ei saada lakisääteiseksi, vaan se jatkaa nykyisellä sopimusperusteisella mallilla, riskinä on, että yhteistyökumppanit mm. Poliisi ja Kela, keskittävät resurssinsa lakisääteisiin pisteisiin ja irtisanovat sopimuksensa Hollolan kunnan kanssa.

-Iäkkäiden osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti ja jos lähin palvelupiste on Lahdessa, aiheuttaa se sekä taloudellisia (matkakustannukset Lahteen), että toiminnallisia / laadullisia haittoja asiakkaille (Lahdessa pidemmät jonotusajat). Iäkkäät asiakkaat eivät käytä välttämättä sähköisiä palveluja, vaikka niitä olisi tarjolla.

-Hollolan kunta on raportin esityksen mukaan eriarvoisessa asemassa muihin kaupunkiseudun kuntiin verrattuna. Mm. Nastolan ja Orimattilan kuntiin on esitetty lakisääteiset palvelupisteet. Palvelupisteiden saavutettavuuskriteereiden osalta Hollola on em. kuntien kanssa samassa asemassa, mutta tätä ei ole huomioitu raportissa. Palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus on turvattava.

Asiakaspalveluverkko tarvitsee rinnalleen muita kehitettäviä toimintamalleja, jotta palvelut saadaan levitettyä vielä lähemmäs asiakkaita. Näitä malleja ovat etäpalvelujen kotikäyttö sekä esimerkiksi pienet itsepalvelupisteet, joissa etäpalvelua voi käyttää, kun kotona ei ole tarvittavia välineitä tai tietoverkkoa. Myös liikkuvat palvelut ovat realistinen palveluverkkoa täydentävä toimintatapa.

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:

Päällekkäisyyksiä on järkevä purkaa, mutta se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen asiakaspalvelupiste, josta korvaavat palvelut ovat saatavilla.

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:

Esitettyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessaan on kunnalla 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 hyvin. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on perusteltua, ettei siitä säädetä.

Palvelujen kysynnän niin salliessa, sekä erityisesti vähäisen kysynnän palvelupisteissä, tekevät palveluneuvojat myös muita kunnan töitä siten, kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.

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:

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava riittävään tukeen ja koulutukseen.

