

Kaupunginhallitus

§ 186

09.09.2013

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN  
LOPPURAPORTISTA

100/01/012/2013

KH § 186

Liite 96K

Valtiovarainministeriö pyytää kirjeellään 17.6.2013 lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeesta (Asiakaspalvelu2014-hanke).

Hankkeen perusteena on pääministeri Jyrki 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.
- Selvitellään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina 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 kohtuuetäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asianpalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat laina nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaiset toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Lausunto pyydetään toimittamaan 13.9.2013 mennessä valtiovarainministeriölle.

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Kaupunginhallitus

§ 186

09.09.2013

Liitteenä nro 96K on lausuntokysymykset vastauksineen.

*Valmistelija: kehittämispäällikkö 050 3587 832*

Kj:n esitys: Kaupunginhallitus antaa valtiovarainministeriölle liitteenä nro 96K olevan lausunnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Päätös: Hyväksyttiin.

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

- Valtion hallinnon palveluntuottajien yksipuolisesti lakkauttaessa toimipisteitään ja keskittäessä palvelujaan maakuntakeskuksiin, Saarijärven kaupunki pitää lakisääteistä järjestämismallia hyvänä turvamaan julkisten palveluiden saatavuus kaikille kansalaisille asuinpaikasta riippumatta. Kelan mukanaolo tulee sopimusperustaisesti varmistaa.
- Laki velvoittaa valtion palveluntuottajat korvaamaan palveluidensa järjestämisestä toisin kuin nykyisissä yhteispalvelulakiin perustuvissa yhteispalvelupisteissä. Lakiuudistuksen myötä tulisi arvioida nykyisen julkisen valtionhallinnon ja viranomaisten tehtäviä ja resursseja kriittisesti uudesta näkökulmasta kokonaistaloudellisuuden saavuttamiseksi.

**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:**

- Kunnille määrätään jatkuvasti lisää tehtäviä, valtionosuus velvoitteisiin nähden ei ole riittävä.
- Saman aikaan meneillään on kuntarakenne- ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutos. Kuntien kannalta näiden merkittävien uudistusten ollessa kesken, on vaikea arvioida miten ja missä oma asiakaspalvelu järjestetään tulevaisuudessa ja miten kunnan palvelut näkyvät yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.
- Useiden kuntien järjestämänä palvelun tasalaatuisuus ja yhtenäinen toimintamalli on vaikea varmistaa.

### 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:

- Eri valtion viranomaisten palvelut ovat luonteeltaan hyvin erilaisia. Tavoitteet käyntiasioinnin siirtämisestä kokonaan yhteisen asiakaspalvelun hoidettavaksi tai sähköisiä palvelukanavia käyttäen ei tue Saarijärven kaupungin näkemyksen mukaan riittävästi kaikkien palveluntuottajien perustehtävän suorittamista ja asiakkaiden palvelutarpeita. Esim. TE-palveluiden tuloksellinen asiakaspalvelu perustuu työnhakijan, työnantajan ja työmarkkina-alueen vahvaan tuntemukseen, sekä palveluprosessiin jota vain TE-toimiston asiantuntijan toimesta pystytään tarjoamaan.
- Saarijärven kaupunki on erityisesti huolissaan pitkään työttöminä olleiden ja vaikeasti työllistyvien palveluista ja näkee tärkeänä, että viranomaiset antavat asiantuntijapalveluja myös paikanpäällä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä määrätyille asiakasryhmille (mm. työttömien aktivointisuunnitelmat).
- Palveluvalikoima on kattava. Käyntiasiointimääriltä suurimpien palveluntuottajien palvelujen tarjoaminen lakisääteisesti kaikista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä nähdään järkevänä, joskin pienimpien kuntien osalta palveluiden kysyntä voi olla todella vähäistä.
- Kela linkittyy moniin valtion hallinnon julkisiin palveluihin ja kansalaisen arkeen. Kelan asiointimäärät ovat selvityksen mukaan suurimmat, voidaanko sopimusperustaisesti taata, että Kelan on mukana yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja annettavat palvelut hinnoitellaan kuntien kunnalta riittävästi myös Kelan osalta?

### 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:**

- Asiakaspalvelun järjestämistapa kunnissa on hyvin erilainen esim. hallinnonaloittain hajautettu malli. Asiakaspalvelun uudelleenjärjestäminen vaatii monilta kunnilta koko palveluorganisaation uudelleen arvioimista ja järjestämistä. Ehdotetussa aikataulussa ja kuntarakennemuutosten ollessa kesken kunnan palvelujen uudelleen organisointia ei nähdä mahdollisena toteuttaa.

## 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:**

- Ehdotettu toimintaympäristö tiloineen ja laitteineen nähdään mahdollisena toteuttaa.

### 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:**

- Kuvausten perusteella toimintaprosessit näyttävät sujuvilta.
- Asiakaspalvelujärjestelmä palvelukortteineen tukee palveluneuvojan tehtävää.
- Asiakasrajapinnassa asiakkaan palveluodotukset voivat olla kuitenkin erilaiset kuin annettavaksi suunniteltu palvelu. Asiakastilanteet voivat käytännössä olla haasteellisia.
- Asiantuntijatuen saaminen asiakastilanteeseen nähdään tärkeänä erityisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden käynnistämisympäristössä.
- Useiden kuntien järjestämän yhteisen asiakaspalvelun yhtenäisen toimintamallin luominen nähdään haasteellisena.

### 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:**

- Arviointimallin tulisi olla yksinkertainen ja helposti totutettava.

### 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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

- Yhteinen asiakaspalvelu on merkittävä muutos julkisten palveluiden palvelujärjestelmään. Pilotti, jossa Valtionvarainministeriö ottaa vahvasti koordinoijan roolin nähdään ehdottoman tärkeänä asiakaspalvelumallin testaamisessa.

Saarijärven kaupunki on ilmaissut halukkuutensa toimia yhteisen asiakaspalvelun pilottikuntana. Valitessanne pilottikuntia, Saarijärven kaupunki tuo esille seuraavat seikat ja perusteet:

- TE-toimisto ja Verotoimisto sulkevat toimipisteensä Saarijärvellä vuoden 2014 alusta lukien. Maistraatti on lakkauttanut toimintansa vuoden 2012 alussa. Kelalla ja poliisilla ei ole vastaavia suunnitelmia lähiaikoina.
- Saarijärven kaupunki haluaa huolehtia palveluiden saatavuudesta kuntalaisille edelleen ja on käynnistänyt Keski-Suomen liiton osarahoituksella hankkeen (1.8.-30.11.2013) yhteispalvelupisteen perustamiseksi vuoden 2014 alusta lukien.
- Yhteisen asiakaspalvelupisteen piltointi ja Saarijärven kaupungin suunnitelmat yhteispalvelupisteen perustamisesta sopivat aikataulullisesti hyvin yhteen.
- Yhteispalvelupisteen toimintamallia on lähdetty rakentamaan ASPA2014 ehdotusten pohjalta.
- Saarijärvi on ollut mukana etäpalveluiden pilotissa. Saarijärven kaupungilla on em. hankkeen vetäjän rekrytoinnin kautta osaamista ja tietämystä valtion palveluntuottajan (TE-hallinto) prosesseista, toiminnasta ja erityisesti SADE-ohjelman etäpalvelupilotista sekä laajat yhteistyöverkot sekä alueemme palveluntuottajiin ja yhteistyötahoihin. Mm. palvelujen sisäänotto nopeutuu, kun asiakaspalvelupisteellä on TE-palveluiden osaaminen. Samalla olisi mahdollista mallintaa valtion hallinnon henkilöstön siirtymistä kunnan palvelukseen.
- Etäpalvelut –hankkeen kautta Keski-Suomeen on muodostunut toimijoiden yhteistyöverkko. Pilottikuntien ollessa samalla alueella, jo toimivia verkostoja voidaan hyödyntää yhteisen asiakaspalvelupisteen kehittämisessä. Esim. Saarijärvi ja Karstula ja pohjoisen Keski-Suomen muut kunnat.

Saarijärven kaupunki toivoo myönteistä ratkaisua pilotista osaltaan, jotta suunniteltu yhteispalvelupiste voitaisiin perustaa alusta alkaen yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi.

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:**

**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:**

- Loppuraportin kustannustenkorvaus periaate jää teoreettiseksi ja kuntatasolla vaikeasti käytäntöön sovellettavaksi.
- Perusosa ja suoriteosa tulisi määritellä niin, että sillä varmistetaan todellisten kunnille aiheutuvien kustannusten korvaaminen. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden rahoitusosuus tulisi myös osoittaa näkyväksi valtionosuudessa.
- Kunnan oman asiakaspalvelun uudelleen organisointiin ei ole välttämättä kunnasta lähtevää tarvetta ja perusteita. Vastaavan säästön saaminen hallintokuntien menoista, voi olla kunnille vaikeaa jo henkilöstön työsuhteisiin liittyvien kysymysten vuoksi. Toiminnan voidaan toisaalta nähdä näin myös tehostuvan kunnissa.

#### **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:**

- Käyntiasiointimäärät saattavat muusta yleisestä tilanteesta johtuen myös lisääntyä. Oletus käyntiasiointimäärän vähenemisestä ei tulisi näkyä merkittävästi kiinteiden kustannusten laskennassa. Esim. työttömyyden lisääntyessä, käyntiasioinnin tarve kasvaa voimakkaasti TE-toimiston ja Kelan osalta. Uudet palveluja käyttämättömät henkilöt tarvitsevat usein palveluihin siirtyessään henkilökohtaista ohjausta.

#### **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:**

- Palvelujen saatavuus tulisi turvata kaikille asuinpaikasta riippumatta ensisijaisesti korottamalla vähäisen kysynnän pisteiden osalta kunnalle maksettavaa korvausta.

### **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:**

Saarijärven kaupunki näkee saavutettavuuden ehdotetuilla kriteerillä kohtuullisena. Harvaan asutulta alueelta puuttuu julkinen liikenne kuntakeskuksiin, todellinen palvelujen saavutettavuus ei vastaan hankkeen selvityksiä. Pohjoisen Keski-Suomen alueella ehdotettu palvelupisteverkko molemmissa tapauksissa tuo palvelut lähemmäksi kansalaisia kuin nykyisin.

#### 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:**

- Ehdotus jo sinällään on lähtenyt siitä, että yhteisissä palvelupisteissä annettaisiin myös kunnan asiakaspalveluja. Palveluneuvojan tehtäväkuva on rakennettava niin, että henkilöstöresurssi on kunnan kannalta tehokkaasti käytössä.

#### 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:**

- Pienten kuntien osalta yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko on esityksen mukaan Keski-Suomen alueella melko kattava ja asiointikäyttämiseen perustuva. Saarijärvi on mukana molemmissa palvelupisteverkkovaihtoehdoissa.
- Isot kaupungit, joissa on useimmat valtion palveluntuottajan palvelut tarjolla sisältyvät 164 palvelupisteen vaihtoehtoon. Näimme 129 kunnan palvelupistevaihtoehdon olevan toimivampi, jollei valtion palveluntuottajien palvelurakennetta lähdetä muutoin purkamaan päällekkäisyyksien karsimiseksi.

#### 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:**

- Jos päädyttään 164 kunnan vaihtoehtoon, viranomaisten omien toimipisteiden sijoittumisen tulisi lähteä, muista kriteereistä kuin käyntiasioinnin tarjoamisesta. Asiakkailta on esityksen mukaan mahdollisuus saada käyntiasiointia vastaava palvelu etäpalveluna yhteisistä asiakaspalvelupisteistä tai asioimalla viranomaisen toimipaikassa.
- Päällekkäisyyksien poistamiseksi valtion palveluntuottajien tulisi arvioida käyntiasiointipalveluaan uudesta näkökulmasta kunnissa, joissa sijaitsee sekä yhteinen asiakaspalvelupiste, että yhteispalvelupiste.

## 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:**

### 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:**

- Asiakkaan kannalta yhteisessä asiakaspalvelussa annettavat palvelut kattavat monet palvelutarpeen, erityisesti jos etäpalvelujärjestelmä on toimiva.
- Palveluneuvojan tehtäväkuva on haastava. Tietojen antaminen palveluista ja viranomaisista jo yleisellä tasolla edellyttää usean palveluntuottajan peruspalvelujen tuntemista ja ajantasaista tietoa kunnan omien palvelujen lisäksi.
- Asiakaspalvelujärjestelmän ja erityisesti palvelukorttien toimivuus on ehdoton edellytys työssä onnistumiselle.
- Asiakasrajapinnassa asiakkaan odotukset ja annettava palvelu ei välttämättä kohtaa, erityisesti uudistuksen alkuvaiheessa.

### 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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

- Asiantuntijatuon saaminen asiakaspalvelutilanteeseen koetaan tärkeänä, näemme kuitenkin haasteellisena palveluntuottajan sitoutumisen ja kyvyn organisoida oma toimintansa niin, että tuki on helposti saatavilla.
- Palveluntuottajien tulisi kyetä tarjoamaan hallinnon alaansa liittyvistä ajankohtaisista asioista ja muutoksista säännöllisesti.