

Nimetön  
Lähetetty: 6. syyskuuta 2013 12:56  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Aihe: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen  
Toppuraportista

Hei!

Liitteessä on Pudasjärven kaupungin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun  
kehittämishankkeen Toppuraportista.

Terveisin,

Mirja Moilanen  
Palvelusihteeri  
Pudasjärven kaupunki  
PL 10  
93100 Pudasjärvi  
puh.040 740 2550  
mirja.moilanen@pudasjarvi.fi

6.9.2013

## 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:**

Pudasjärven kaupunki 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. Tällä turvataan myös haja-asutusalueilla asuvien kuntalaisten palvelujen saatavuus.

#### 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:**

Kunnat näkevät tärkeänä asukkaidensa palvelujen saatavuuden turvaamisen ja kehittämisen. Kuntalaisten kannalta on hyvä, että samasta palvelupisteestä voidaan tarjota sekä kunnan että valtionhallinnon palveluja, ottaen huomioon valtion palveluiden siirtymisen isompiin keskuksiin. Kuntien järjestämisvelvoitteen säätämisen yhteydessä on kuitenkin huolehdittava ja taattava riittävät resurssit ja rahoitus tehtävän hoitamiseksi. Rahoituksen on vastattava kunnalle aiheutuvia todellisia kustannuksia.

#### 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:**

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on perusteltua tarjota kaikkia esitettyjä palveluita, mikäli paikkakunnalla asiakaspalvelua ei tarjota viranomaisen olemassa olevasta palvelupisteestä. Sopimusperusteisesti tarjottaviin palveluihin kuuluvat Kelan ja maanmittauslaitoksen palvelut. Nämä palvelut tulee sisällyttää yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen siinä vaiheessa, kun omat asiakaspalvelua tuottavat toimistot poistuvat paikkakunnalta.

Hankkeen lähtökohdaksi on otettu, että yhteisen asiakaspalvelun ja yksityisten tai kolmannen sektorin palveluntuottajien yhteistyö yhteisessä asiakaspalvelussa olisi **toimitilayhteistyötä**, jossa kunkin palveluntuottajan oma henkilöstö antaisi ainoastaan oman työnantajansa palvelua. Harvaan asutulla alueella yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien mahdollisuus osallistua myös asiakaspalveluun on palvelujen saatavuuden ja järjestämisen kannalta erittäin tärkeä. Jos tämän tyyppinen toiminta mahdollistetaan, niin se edistää merkittävästi ”yhden luukun” palveluperiaatteen toteutumista. Harvaan asutuilla alueilla mm. postin, pankin ja vähittäiskaupan toimijat olisivat potentiaalisia yhteistyökumppaneita.

#### 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 omien palveluiden hoitaminen yhteisessä asiakaspisteessä on luontevaa ja järkevää. Pitkien etäisyyksien alueilla on huolehdittava siitä, että palveluiden saatavuus ja saavutettavuus voidaan järjestää asiakasnäkökulmasta katsottuna joustavasti. Tämän vuoksi on syytä kehittää myös sähköisiä palveluita, jotta asiakkaan ei tarvitse matkustaa hakemaan kaikkia palveluita asiakaspisteeseen vaan asiakaspalvelu voidaan järjestää ajasta ja paikasta riippumattomalla tavalla. Osassa kuntia hankkeen ehdotukset omien palveluiden osalta ovatkin jo ehdotetulla tavalla hoidettu.

Ajasta ja paikasta riippumattomien julkisten palveluiden tunnusomaisia ovat mm; oleellista ei ole se, missä palvelu tuotetaan, vaan se, missä palvelua saadaan (palvelupiste on asiakkaan luona), palvelun tulee olla nykyistä parempaa ja asiakkaan tarpeesta lähtevää. Sitä leimaa korkea asiantuntemus, verkostomaisuus ja monikanavaisuus (”läppäriaihetta” seuraavan teknologian hyväksikäyttö). Palvelu on opastava, aktiivinen, reaaliaikainen, jonoton ja interaktiivinen.

#### **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:**

Yhteispalvelupisteen henkilöresurssit ja turvallisuustekijät on huomioitava. Erityisesti on huolehdittava palveluneuvojien riittävästä koulutuksesta palvelun tarjoamiseen ja turvalliseen tietojen käsittelyyn henkilötietojen ja muiden arkaluontoisten ja salassa pidettävien tietojen kohdalla. Asiakaspalvelupisteisiin tulevat yhtenäiset tietojärjestelmät ovat hyvä asia. Toimintaympäristöä kuvaavat kohdat tulevat vaatimaan kunnilta jossakin määrin investointeja ja lisäresursseja, jotka valtion tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

#### **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:**

Etäpalveluihin tullaan luonnollisesti siirtymään yhä enenevässä määrin. Tämän laatuinen asiakaspalvelupisteessä tapahtuvakin etäpalvelu on osittainen välivaihe kun enenevässä määrässä siirrytään käyttämään ajasta ja paikasta riippumattomia sähköisiä palveluita. Palvelutapahtumissa täytyy kuitenkin huomioida myös henkilökohtaisen lähipalvelun tarve erityisesti erityisryhmien kohdalla. Erityisryhmien tarvitsemille palveluille ja välineille tulee saada resurssit valtiolta.

#### **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:**

Arviointimallissa tavoitteiden toteutumista arvioidaan kolmesta näkökulmasta: asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta. Arvioinnilla tähdätään ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen, mikä on erittäin tärkeä uuden toimintamallin luomisessa. Taloudellisuuden ja tuottavuuden tarkastelussa tehdään vertailua yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja nykyisen sektorikohtaisen asiakaspalvelutoiminnan välillä, mikä on myös erittäin tärkeä toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

#### **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:**

Ehdotuksen mukaiset asiakaspalvelun periaatteet soveltuvat yleisiksi ohjeiksi asiakaspalvelulle. Kuntien ja alueiden yksilölliset piirteet, kuten pitkät etäisyydet, harva asutus ja julkisen liikenteen erot eri paikkakuntien välillä, tulisi huomioida ehdotuksissa. Lisäksi asiakaspalvelun toimintaympäristön määrittelyssä tulisi nähdä yleinen sähköisten palveluiden kehityssuunta ja -vauhti. Pudas-

järven kaupunki ehdottaa, että julkishallinnon yhteistyötahot käynnistävät Valtiovarainministeriön ja Kuntaliiton kanssa yhteistyössä sellaisen yhteispalvelun suunnittelun, kehittämisen ja pilotoinnin, joka soveltuu pitkien etäisyyksien ja harvaan asutun alueen kuntiin ja jossa palveluiden järjestämistä ennakoidaan 2020–2030 luvun yhteiskuntaan soveltuvat toimintamallit. Tavoitteena olisi julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen väliraportissa kuvattujen palvelukokonaisuuksien toteuttamista asiakkaan näkökulmasta katsottuna ajasta ja paikasta riippumattomalla tavalla.

Pudasjärvellä tällaisesta toimintamallista on jo saatuja hyviä kokemuksia. Näiden perusteella ajasta ja paikasta riippumaton yhteispalvelu tulee rakentaa yhdistelmäksi, jossa yhdistetään innovatiivisella tavalla keskustaajaman kiinteään yhteispalvelupaikan, aktiivisten kylätalojen, liikkuvien palvelubussien ja nykyaikaisten tietoliikenneyhteyksien/-laitteiden tarjoamat mahdollisuudet. Keskeistä on vastata asiakkaan tarpeisiin myös koulutuksen, opastuksen ja valmennuksen keinoin. Asiakkaiden tarpeista käsin voidaan palvelutarjonta rakentaa joustavasti siten, että asiakkaalla on mahdollisuus tavata halutessaan palveluhenkilöstöä henkilökohtaisesti, etänä tai verkkoyhteyden kautta. Keskeistä on asiakkaan tarpeesta lähtevä palvelu. Tavoitteena tulee olla malli, joka on tulevaisuuden tarpeet huomioiva ja ottaa huomioon pitkän aikavälin kehityssuunnat. Uudella mallilla tavoitteena on parantaa palveluiden vaikuttavuutta.

Samalla kun teknologinen kehitys ja digitalisoituminen jatkuvat, ihmiset käyttävät mieluiten palveluita, jotka tuottavat **myönteisiä elämyksiä**. Elämysten etsimisessä ja palveluiden käyttämisessä painopiste siirtyy tietoverkkoihin. **Älyteknologian sovellutukset häivyttävät fyysisen ja virtuaalisen rajapintaa**. Palveluiden digitalisoituminen mahdollistaa mittakaavaedut ja globaalit palvelumarkkinat.

Tulevaisuuden palveluiden tuottamisen yksi lähtökohta on **monikanavaisuus**. Monikanavaisuus avaa mahdollisuuden kansalaisten tasavertaiselle palvelujen saatavuudelle. Samalla palvelujen kustannustehokkuus paranee. Yhteistyön ja monikanavaisuuden toimiminen lisää vaativuutta **tiedon avoimuuden** suuntaan. Oletettavaa on, että toimintaprosessien **omistajat kehittävät prosessejaan yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa**. Organisaatioiden asiantuntemus tukee avoimissa, vuorovaikutteisissa prosesseissa sekä palvelujen käyttäjiä, että toiminnan kehittymistä. Nyt hajallaan oleva osaaminen tulee olemaan yhteistä osaamista, jota verkostomaisissa yhteisöissä jaetaan.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus edellyttää, **että kansalaisilla on tasavertainen mahdollisuus käyttää nopeita ja toimintavarmoja tietoliikenneyhteyksiä**. Fyysisten tietoverkkojen rakentamisen lisäksi eri toimijatahojen käyttämien **ohjelmasovellutusten yhteensopivuus lisääntyy**.

**Väestön ikääntymisen seurauksena monien palveluiden tarve kasvaa ja samalla huoltosuhteen heikentyessä palveluiden tuottamisen kustannustehokkuuteen kohdentuvat vaatimukset kasvavat rajusti.** Ikääntymiskehityksestä johtuen myös työvoimansaataavuus palvelualoille tulee vaikeutumaan.

Yhteispalvelun kehittämisen tavoitteena on aikaan saada asiakasta palveleva ja aktiivinen sähköinen palvelujärjestelmä. Sen toiminta perustuu tietoon, jota asiakas itse hallitsee ja jonka tiedon perusteella automaattinen järjestelmä valvoo asiakkaan puolesta hänen palvelutarpeitaan sekä tekee ehdotuksia palveluiden käytöstä, opastaa ja suorittaa käytännössä asiakasta palveluiden käyttämisessä. Palvelua voidaan kuvata esimerkin avulla seuraavasti:

”Asiakas avaa oman päätelaitteensa ja kirjautuu sinne sisälle omilla tunnuksillaan. Päätelaite tarkistaa, onko asiakkaalla olemassa avoimia julkisen hallinnon palveluihin

liittyviä asioita. Näitä voivat olla esimerkiksi verotustietojen päivitys, asumistukihakemus, TE-toimistoon ilmoittautuminen, määräaikainen lääkärikäynti, laboratoriotarkistusten ottaminen jne. Päätelaitteen näyttöön tulee esimerkiksi teksti ”sinun kannattaa tarkistaa verotustietosi. Haluatko tehdä sen heti?” Vastatessaan kyllä, päätelaite kytkee asiakkaan siihen tietoon, tiedostoon tai palveluun, jonka päivittäminen on tarpeen. Tietojen päivitys tehdään heti.”

Toimintamallin pohjalle voidaan rakentaa myös arjen turvaa vahvistavia palveluita. Esimerkiksi sairaushälytyksissä ensihoidon yksikkö voi saada vastaavalla tavalla asiakastiedot jo matkalla asiakasta hakemaan. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkistukset ja toimenpiteet voidaan kytkeä osaksi mallia, jolloin järjestelmä ilmoittaa asiakkaalle esimerkiksi kiinteistön nuohoustarpeesta tai palovaaroittimien toiminnan tarkistamisesta.

## 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:**

Kuntien edustus esityksen 18 §:n tarkoittamassa neuvottelukunnassa on tärkeää yhteistyön ja toiminnan kannalta. On hyvä asia, että 19 §:n mukaan valtion viranomaiset vastaavat toimialalleen kuuluvien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta yhteistyössä kuntien kanssa.

## 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:**

Rahoitusmalli on perusteiltaan toimivan tuntuinen. Huomioitava kuitenkin on, että asiakaspalvelu ei ole konetyöhön verrattavaa suoritteesta toiseen etenevää, jatkuvaa ja tasaista palvelutyötä. Asiakastapaamisten väliin jää aikoja, jossa syystä taikka toisesta ei voida tehdä varsinasta asiakaspalvelutyötä tai palveltavaa asiakasta ei ole. Näiden väliaikojen huomioiminen kustannusperusteissa on välttämätöntä, ne eivät saa jäädä kuntien maksettavaksi.

### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Ks edellinen vastaus. Oletettu käyntiasioinnin määrän väheneminen ei saa välittömästi tai välillisesti tulla kuntien kustantamaksi.

### **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:**

Asiakasmäärien kehitys tulee voida ennakoida siten, että kustannukset kohdentuvat tasapuolisesti kaikkien palvelussa mukana olevien tahojen kesken.

## **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:**

Harva-alueilla, kuten Pudasjärvellä, noin puolet koko väestöstä asuu taajaman ulkopuolella. Pi-

simmillään asiointimatka taajamaan on noin sata kilometriä. Mikäli 40 kilometrin sääntöä noudatetaan kaavamaisesti, tällaisissa kunnissa asiakaspalvelupisteitä saman kunnan alueelle tulisi useita. Palveluiden saavutettavuutta vaikeuttaa myös harvaan liikennöivä, tai kokonaan puuttuva julkinen liikenne. Tästä syystä palveluita tulee kehittää alusta alkaen asiakasnäkökulmasta katsottuna ajasta ja paikasta riippumattomiksi. Ehdotettu malli kokonaisuudessaan lähtee liiaksi nykyisten palveluiden tuottamistapojen sijoittamisesta yhteiseen palvelupisteeseen. Lähtökohtana tulee olla palveluiden saavutettavuus asiakasnäkökulmasta katsottuna.

#### **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:**

Henkilöstön työpanoksen jakaminen muihin tehtäväkokonaisuuksiin on järkevää. Kunnan kannalta on tärkeää, että nyt aloitusvaiheessa osataan rekrytoida sopiva määrä asiakaspalvelupisteen henkilöstöä huomioiden arvioitu valtionhallinnon palvelutarve sekä kunnan oma asiakaspalvelutarve. Ainakin osa valtionhallinnon kustannusten jaosta tulee tapahtumaan toteutuneiden asiakasvolyymien mukaan, joten asiakaskäyntimäärien supistuminen tulee vähentämään kuntien saamaa rahoitusta. Koska kunnan on kuitenkin varattava henkilöresurssi, uhkana on kunnan kustannusten kasvu.

#### **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:**

Yhteisten palveluiden kehittäminen on myönteinen ja välttämätön asia, olipa sitten kyseessä 164 tai 129 asiakaspalvelupistettä. Oleellisempaa on palveluiden saatavuus ja saavutettavuus asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Kaavamainen 40 kilometrin etäisyys johtaa helposti kaavamaiseen toimintamalliin, jossa alueiden erilaisuus ja palveluiden saavutettavuus eivät vaikuta palveluiden tuottamistapoihin.

#### **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:**

Yhteinen asiakaspalvelun palvelupisteverkko on perusteltua toteuttaa niin, että päällekkäisyyksiä ei ole, vaan ko. palvelu siirretään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen siinä vaiheessa kun viranomaisen oma palvelupiste poistuu paikkakunnalta. Palveluiden siirtyminen vaiheittain mahdollistaa myös toiminnan kehittämisen, kun kaikki palvelut eivät siirry yhtä aikaa.

### 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:**

Rekrytointi on perusteltua olla kunnalla, koska kunnat ylläpitävät yhteistä asiakaspalvelupistettä. Henkilöstön siirtyminen valtiolta kunnan palvelukseen perustuu vapaaehtoisuuteen eikä pakkoon, mikä on hyvä asia. Siirtymävaiheessa valtion korkeampi palkkataso ei saisi aiheuttaa korotuspaineita kuntapuolen palkkatasoon.

#### 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 laissa lueteltu hyvin tarkalla tasolla. Toivottavasti tämä tarkka luettelo ei johda asiakkaan näkökulmasta liian ”suppeaan” palveluun jolloin yhden luukun periaate ei toteudu. Palveluneuvojan tehtävät tulisi voida katsoa ylläpitävän kunnan ja kuntalaisten tarvenäkökulmasta. Jonkinasteinen julkisen vallan käyttömahdollisuus pitäisi voida katsoa tarvenäkökulmasta yhdessä ylläpitävän kunnan ja toimivaltaisen viranomaisen kesken.

**Kysymys 19**

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

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

Lakiehdotuksessa on todettu, että palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta. Tämä on hyvä asia, mutta asiakaspalvelupisteen kokonaistoiminnan kannalta on myös tärkeä, että ko. pisteessä työskenteleville henkilöille järjestetään myös yhteistä ylläpitävän kunnan kanssa tarkoitettua koulutusta sekä toiminnan kehittämiseen liittyvää vuoropuhelua.

