

Lausunto valtiovarainministeriölle julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

2146/00.04.00/2013

KH § 261

Valmistelija: Marita Toikka

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 17.6.2013 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista:

"Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (asiakaspalvelu2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana 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.
- Selvitetään 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 kohdun etäisyydellä 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 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, palvelua 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 lausuntoanne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että voitte antaa lausuntonne jäsennehtynä siten, että vastaatte tarpeen mukaan oheisiin kysymyksiin. Toivomme lisäksi, että erittelette lausunnonne selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella valtiovarainministerio@vm.fi.

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

- Oheismateriaali:** Lausuntoluonnos ja tiivistelmä kehittämishankkeen loppuraportista ovat esityslistan oheismateriaalina.
- Vs.kj:n ehdotus:** Kaupunginhallitus päättää antaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista oheisen lausuntoluonnoksen mukaisen lausunnon.
- Päätös:** Hyväksyttiin.

Tarkastamattomasta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa Imatralla 13.9.2013
KAUPUNGINKANSLIA

Miina Sokura
toimistos sihteeri

Liite Vastauslomake

Jakelu Valtiovarainministeriö

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Kuntalaisten ja kansalaisten näkökulmasta tarkasteltuna yhteinen asiakaspalvelupiste, jossa tarjotaan lähtökohtaisesti kaikki julkisen hallinnon asiakaspalvelut, on perusteltua. Näin pystytään toteuttamaan ns. yhden luukun periaate julkisen hallinnon palvelujen tarjoamisessa, mikä helpottaa kuntalaisten asiointia julkisen hallinnon eri viranomaisten kanssa.

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:

Lähtökohtana tulee olla, että järjestämisvelvoite säädetään ao. laissa jollekin viranomaiselle, joko valtiolle tai kunnalle. Nyt lainsäädäntövalmistelu on lähtenyt siitä, että järjestämisvelvoite säädetään kunnille. Tärkeää on, että tästä velvoitteesta kunnille syntyvät taloudelliset lisävelvoitteet tullaan korvaamaan täysimääräisesti.

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:

Lähtökohtana tulee olla, että yhteiseen asiakaspalveluun tullaan keskittämään kaikki julkisen hallinnon asiakaspalvelut, jotta tavoite tarjota em. palvelut kansalaisille ns. yhden luukun periaatteella toteutuu.

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:

Osassa kuntia, kuten Imatralla, on jo asteittain siirrytty siihen, että kaikki kunnan asiakaspalvelut keskitetään yhteen asiakaspalvelupisteeseen. Tämä tulee olla myös valmisteilla olevan lainsäädännön lähtökohta ja kunnat tulee velvoittaa järjestämään omat asiakaspalvelunsa keskitetysti asiakaspalvelupisteissään.

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:

Lähtökohtaisesti toimitiloissa tulee tarjota mahdollisuus henkilökohtaiseen ja sähköiseen asiointiin sekä asiointiin sähköisen etäyhteyden kautta asiantuntijoihin eri viranomaisissa.

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:

Palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi on yksinkertaisen selkeä, mutta lähtökohtaisesti eri palvelutapahtumien prosessikuvauksissa pitäisi myös luoda selkeä prosessikuvaus mahdollisiin poikkeustilanteisiin.

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:

Asiakaspalvelupisteen laadun mittaaminen on perusteltua laadun seurannan ja varsinkin sen parantamisen kannalta. Arviointimalli on hyvä ja se kuvaa mitattavat asiat ja mittarit selkeästi.

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:

Käynnistämistä- ja kehittämismalli on hyvä. Kuitenkin uuden toiminnon aloittaminen on aina dokumentoitava kohta kohdalta jolloin muodostuu "käsikirja" uuden yksikön perustamisesta. Näitä ohjeita noudattaen muiden yksiköiden perustaminen vastaisuudessa helpottuu ja nopeutuu.

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:

Mikäli yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, on tärkeää, että yhteistyö kuntien kanssa on tiivistä asiakaspalvelun ohjauksen ja seurannan osalta.

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:

Perusrakenne on hyväksyttävissä. Tärkeää on rakentaa malli, jossa kunnille korvataan yhteispalvelupisteestä syntyvät kustannukset täysimääräisesti.

Lähtökohdana uusien asiakaspalvelupisteiden perustamiselle tulee asiakaspalvelun laatu huomioon ottaen olla se, että kuntien ja valtion viranomaisten yhteenlasketut vuosittaiset kokonaiskustannukset uuden mallin myötä kokonaisuudessaan pienenevät ja syntyy arvioitua kustannussäästöä.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Katso kohta 10.

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:

Katso kohta 10.

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:

Kuntalaisten ja kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun kannalta on tärkeää, että asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista.

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:

Kuntien tulee pystyä tarvittaessa, mikäli asiakasmäärät ja henkilöstömitoitukset eivät täysin kohtaa, käyttämään os. asiakaspalvelutehtäviin sijoitettua henkilöstöä kunnan muihin tehtäviin.

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:

Palvelupisteverkkovaihtoehtojen tarkastelussa tulee huomioida kuntalaisten asiakaskäyntitarpeiden määrä ao. viranomaisissa. Esimerkiksi kertaluontoista, henkilökohtaista erityisasiantuntemusta tarvittavaa palvelua ei ole tarkoituksenmukaista tuottaa samassa laajuudessa asiakaspalvelupisteissä kuin yleisiä asiakaspalveluita, kuten sähköisten lomakkeiden täytön neuvontaa. Erityisasiantuntemusta tarvittavia palveluita voidaan tuottaa asiakaspalvelupisteissä tiettyinä, erikseen ilmoitettuin aikoina.

Samoin päällekkäisyydet eri viranomaisten asiakaspalvelussa tulee yhteisen palvelupisteen perustamisen yhteydessä karsia pois.

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:

Katso kohta 15.

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:

On perusteltua, että asiakaspalvelupistettä ylläpitävä kuntaa vastaa ao. henkilöstön rekrytoinnista. Henkilöstösäästöjen syntyminen tulee edellyttämään, että valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntiin siirtyvälle henkilöstölle ei tule antaa mahdollisuutta siirtymiseen vapaaehtoisuuden pohjalta ns. ilmoittautumismenettelyllä, mikäli ao. henkilöstölle ei aidosti pystytä tarjoamaan valtion palveluksessa muuta tehtävää.

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:

Julkisen vallan käytön arviointia ei tulisi sitoa asiakaspalvelupisteessä tarjottaviin palveluihin. Mikäli asiakaspalvelupisteessä tullaan tarjoamaan sellaisia julkisen hallinnon asiakaspalveluja, jotka edellyttävät julkisen vallan käyttöä, tulee asiakaspalvelupisteestä vastaavan kunnan huolehtia siitä, että ao. asiakaspalveluhenkilöstö on kuntaan virkasuhteessa ja pystyy lain edellyttämällä tavalla käyttämään julkista valtaa.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta tulee sopia asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavien palveluntuottajien ja asiakaspalvelupisteestä vastaavan kunnan kanssa.