

Dnro KH/KV: 1384 /2011

283 § JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKE; KERAVAN KAUPUNGIN LAUSUNTO

Kaupunginhallitus 9.9.2013/283 §

Kh 283 §

Valtiovarainministeriö asetti tammikuussa 2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 –hanke). Hankkeen loppuraportti on valmistunut. Loppuraporttiin sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Loppuraportti on kokonaisuudessaan nähtävillä ministeriön kotisivuilla (www.vm.fi/asiakaspalvelu2014).

Loppuraportista pyydetään kuntien sekä useiden muiden eri tahojen lausuntoja 13.9.2013 mennessä.

Esityksen sisältö tiivistetysti

Hankkeen perustana on hallitusohjelman tavoite luoda kuntiin kattava yhteispalvelupisteiden verkko.

Esityksenä on, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat valtionhallinnon ja kuntien yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan aina ylläpitäjäkunnan palveluiden lisäksi poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraatin, työ- ja elinkeinotoimiston, työvoiman palvelukeskuksen sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palveluita.

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai joissain tapuksissa asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluita, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä.

Tavoitteena on, että 90 prosentilla yhteisen asiakaspalvelun vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 kilometriä.

Valtion varoista kunnille maksetaan korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Hallituksen esitys uudeksi laiksi on tarkoitus antaa eduskunnalle kulu-
van vuoden syys-lokakuun aikana ja lain on tarkoitus astua voi-
maan vuoden 2014 keväällä. Tavoitteena on, että ensimmäiset yh-
teiset asiakaspalvelupisteet aloittaisivat toimintansa vuoden 2015
alussa.

Keravan kaupungin lausunto tiivistetysti

Esitys tarkoittaa valtion tehtävien siirtymistä kunnille ja kuntien tehtä-
vien selvää lisääntymistä. Lakisääteisyys on ymmärrettävää hank-
keen laajuuden ja kattavuuden vuoksi. Tavoitteena on, että asiak-
kaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut koko maassa yhden-
vertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Järjestämisvelvoi-
te ei saa kuitenkaan merkitä valtion rahoitusvastuun siirtämistä kun-
tien hoidettavaksi valtion palvelujen tuottamisessa. Keravan lähtö-
kohtana on, että kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspal-
velut ovat toiminnan keskiössä.

Asiakaspalvelupisteen perustamisella taataan kuntalaisille myös niitä
valtion palveluja, joita Keravalla ei tällä hetkellä ole (työvoimatoimis-
to) tai jotka ovat hiipumassa (poliisi). Keravan asiakaspalvelupisteen
vastuualueeseen kuuluu myös Tuusulan kunta. Siltä osin asiakas-
palvelupisteen valikoimaan tulisi liittää myös maataloushallinnon
vaatima asiakaspalvelu.

Asiakaspalvelupisteen palvelut tarjotaan pääosin asiantuntijan anta-
mana sähköisenä etäpalveluna, muu palvelu on yleisneuvontaa sekä
asiakirjojen vastaanottamista ja luovutusta. Palvelun on mahdollistet-
tava joustava etäpalvelu ja valtion on osallistuttava ohjelmistojen li-
säksi myös laite- ja kalustehankintoihin. Asiakaspalvelun toimivuu-
den kannalta keskeistä on sen edellyttämien tietojärjestelmien toimi-
vuus ja yhteensopivuus. Palveluneuvojien käytössä tulisi olla mah-
dollisimman yhtenäinen laitteisto ja vähän erilaisia ohjelmistoja ja
järjestelmiä.

Maksujen vastaanottoon ja rahan käsittelyyn liittyvät palvelut tulee
pohtia ennen lopullisen palveluvalikoiman ratkaisua ja mieluiten jät-
tää kassatoiminnot pois palveluvalikoimasta, siinä vaiheessa kun ne
eivät enää ole välttämättömiä. Toistaiseksi myös Keravan kaupun-
gissa on toimintoja, joissa maksaminen käteisellä rahalla tai maksu-
kortteilla on välttämätöntä myös uuden yhteispalvelupisteen aloitta-
essa toimintansa. Johdonmukaisesti tulee kuitenkin kehittää toimin-
taa siihen suuntaan, että maksut siirtyvät sähköiseen muotoon.

Koko maassa käytössä oleva yhtenäinen ja selkeä palveluprosessi
on hyvä perusta toiminnalle ja sitä on helppo hioa saadun palautteen
perusteella. Henkilökunnan kouluttamiseen on kuitenkin varaudutta-
va riittävin resurssein sekä kunnan että palvelutuottajien näkökul-
masta. Myös viestinnän rooli keskeinen, jotta kuntalaiset tietävät
muutoksesta asiakaspalvelussa.

Loppuraportissa kuvattu valvontamenettely vaikuttaa moniportaisena ja monia toimijoita sisältävänä melko raskaalta. Valvontaa tekevät Valtiovarainministeriö ja sen tukena asiakaspalvelun laajapohjainen neuvottelukunta. Omia osa-alueitaan valvoisivat mm. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit yhteistyössä kuntien kanssa. Helposti jää vaikutelma, että erilaisten valvontalomakkeiden täyttö syö resursseja, jotka pitäisi suunnata asiakaspalvelun perustehtävään eli kansalaisten palveluun.

Toimeenpanovaiheessa kuntien on saatava vastaus kysymyksiin liittyen henkilöstöön. Mitä tapahtuu valtion henkilöstölle, joka on asiakaspalvelupisteeseen siirryttyään kunnan palveluksessa? Jos asiakaspalvelupiste osoittautuu kannattamattomaksi, palautuuko henkilöstö ao. valtion toimipisteeseen. Samoin on selvitettävä, miten valtio osallistuu siltä siirtyvän henkilöstön eläkemaksujen kustannuksiin.

Samanaikaisesti julkisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen kanssa on Keravan kaupunki valmistellut julkisen hallinnon yhteispalvelupisteen perustamista kaupunkiin valmistuvaan uuteen Sampolan virastotaloon. Kaupunki on lähtenyt siitä, että se toimii palvelupisteen isäntäorganisaationa. Merkittävä osa kaupungin omasta asiakaspalvelutoiminnasta on tarkoitus sijoittaa tähän toimipisteeseen. Kaupunki on valmistellut asiaa myös valtion eri toimijoiden kanssa. Näistä osalla on tarkoitus sijoittaa palvelujaan yhteispalvelupisteeseen. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke tukee olennaisesti Keravan kaupungin omaa hanketta ja julkisen asiakaspalvelun kehittämistä kaupungissa.

Keravalla sijoittuva asiakaspalvelupiste palvelee omien yli 34 000 asukkaan ohella myös tuusulalaisia sekä esimerkiksi Keravan asemaa työmatkaliikenteessään käyttäviä muidenkin kuntien asukkaita. Sijaintinsa osalta Keravan asemalaiturien viereen ja samalla keskele kaupunkia sijoittuva asiakaspalvelupiste on optimaalinen.

Keravan kaupungin osalta valtion palvelujen vähentäminen on jo tapahtunut, joten uusi palvelupiste parantaa huomattavasti kuntalaisten palveluja.

Lausunto on pyydetty antamaan vastaamalla VM:n kysymyssarjaan.

Liitteenä 283 on lausunto kokonaisuudessaan. (PR,AM)

Ehdotus Kaupunginhallitus päättää antaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 – hanke) loppuraportista liitteen 283 mukaisen lausunnon.

Pöytäkirja tarkastetaan ja hyväksytään tämän asian osalta välittömästi kokouksessa.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin.

Lisätietoja antavat:

vapaa-aikapalvelujohtaja Pertti Rantanen, puh. 040 318 2055
kaupunginsihteeri Anne Mäkinen, puh. 040 318 2314

Päätöksen toimeenpano
Ote:
Valtiovarainministeriö

Otteen oikeaksi todistaa

Keravalla 11.9.2013 Tommy Koukka, arkistopäällikkö

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:

Lakisääteisyys on ymmärrettävää hankkeen laajuuden ja kattavuuden vuoksi. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuetaisyysdellä asuinpaikastaan. Samalla pyritään täyttämään kansalaisten tasavertaisen kohtelun kriteeri mitä tukee myös se, että asiakaspalveluun aina osallistuvien viranomaisten joukko ja tarjottavien palveluiden vähimmäistaso on määritelty yhdenmukaisesti.

Nykyisen sopimukseen perustuvan yhteispalvelujärjestelmän korvaaminen lakisääteisellä järjestelmällä edellyttää kuitenkin, että kuntien erityisolosuhteet ja joustomahdollisuudet palvelujen tuottamisessa pidetään edelleen lähtökohtana.

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:

Järjestämisvelvoite on periaatteessa hyväksyttävä, mutta järjestämisvelvoite ei saa merkitä valtion rahoitusvastuun siirtämistä kuntien hoidettavaksi valtion palvelujen tuottamisessa.

Asiakaspalvelupisteen perustamisella taataan kuntalaisille myös niitä valtion palveluja, joita Kera-valla ei tällä hetkellä ole (työvoimatoimisto) tai jotka ovat hiipumassa (poliisi) . Tärkeää on että yhteisessä palvelupisteessä on saatavissa myös ne kunnalliset palvelut, jotka palvelupisteeseen on kulloisetkin olosuhteet huomioiden mahdollista tuoda.

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:

Esitetyt valtion viranomaisten asiakaspalvelut kattavat suuren osan keravalaisien palveluista. Keravan asiakaspalvelupisteen vastuualueeseen kuuluu myös Tuusulan kunta. Siltä osin asiakaspalvelupisteen valikoimaan tulisi liittää myös maataloushallinnon vaatima asiakaspalvelu.

Asiakaspalvelupisteen palvelut tarjotaan pääosin asiantuntijan antamana sähköisenä etäpalveluna, muu palvelu on yleisneuvontaa sekä asiakirjojen vastaanottamista ja luovutusta. Palvelun on mahdollistettava joustava etäpalvelu ja valtion on osallistuttava ohjelmistojen lisäksi myös laite- ja kalustehankintoihin.

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:

Keravan lähtökohtana on, että kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelut ovat toiminnan keskiössä. Keravan kannalta palvelun järjestäminen asiakkaalle on mutkatonta, kun samassa talossa palvelupisteen kanssa toimii myös kunnan omia asiantuntijoita.

Maksujen vastaanottoon ja rahan käsittelyyn liittyvät palvelut tulee pohtia ennen lopullisen palveluvalikoiman ratkaisua ja mieluiten jättää kassatoiminnot pois palveluvalikoimasta, siinä vaiheessa kun ne eivät enää ole välttämättömiä. Toistaiseksi myös Keravan kaupungissa on toimintoja, joissa maksaminen käteisellä rahalla tai maksukorteilla on välttämätöntä myös uuden yhteispalvelupisteen aloittaessa toimintansa. Johdonmukaisesti tulee kuitenkin kehittää toimintaa siihen suuntaan, että maksut siirtyvät sähköiseen muotoon.

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:

Asiakaspalvelun toimivuuden kannalta keskeistä on sen edellyttämien tietojärjestelmien toimivuus ja yhteensopivuus. Palveluneuvojen käytössä tulisi olla mahdollisimman yhtenäinen laitteisto ja vähän erilaisia ohjelmistoja ja järjestelmiä.

Asiakaspalvelujärjestelmän ohjeista muodostetaan palvelukortit, jotka palveluntuottaja laatii jokaisesta asiakaspisteestä tarjottavasta palvelusta. Kortit käydään läpi palveluneuvojen kanssa palvelukoulutuksissa. Jos palveluun tulee muutoksia, palveluntuottaja tekee muutokset palvelukorttiin ja julkaisee uuden palvelukortin.

Palvelukorttien selkeys, kattavuus ja ajantasaisuus nopeuttaa ja selkeyttää palvelun antamista. Lähtökohtana tulee myös olla valtion osallistuminen laitteiden hankintakustannuksiin perusteena valtion palvelujen arvioitu käyttöosuus.

Toimitilojen osalta suunnitelma asiakaspalvelupisteen toiminnallisesta rakenteesta (hankkeen loppuraportin kuva 12, s. 84) vastaa myös Keravan kaupungin näkemystä hyvästä perusmallista. Etäpalvelupisteiden luominen edellyttää Keravalla jonkin verran toimitilojen uudelleen järjestelyä ja uusia teknisiä ratkaisuja. Järjestelyt ovat muilta osin pitkälti saman sisältöiset kuin millaiseksi kaupunki on suunnitellut yhteispalvelupisteensä ja sen toiminnallisen rakenteen.

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:

Koko maassa käytössä oleva yhtenäinen ja selkeä palveluprosessi on hyvä perusta toiminnalle ja sitä on helppo hioa saadun palautteen perusteella.

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:

Asiakaspalvelun arviointimallissa painottuvat asiakashyödyn, palvelun laadun sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointi. Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista on syytä arvioida asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta.

Asiakashyödyn arvioinnissa lähtökohtana tulisi olla arvioinnin helppous sen lisäksi että ainakin alkuvaiheessa arvioinnissa painotetaan asiakashyötyä. Uuden toimintamallin ja vanhojen toimintamallien vertailusta saataisiin myös arvokasta tietoa, jota voitaisiin hyödyntää mietittäessä palvelualikoiman ja prosessien kehittämistä .

Tuottavuuden ja taloudellisuuden seurannassa olisi hyvä keskittyä seuraamaan vaikkapa vain yhtä sovittavaa keskeistä tunnuslukua ja sen kehitystä toiminnan jatkuessa.

Asiakaspalvelutoiminnan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seuraaminen on kunnianhimoinen tavoite.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Valtakunnallisesti valtiovarainministeriö vastaa asiakaspalvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta ja koordinoinnista. Keskitetty projektinohjaus on kannatettava esitys.

Loppuraportin mukaan asiakaspalveluhankkeessa valmisteltua toimintamallia testataan toimeenpanohankkeen aikana. Testaaminen toteutetaan joko muuttamalla jokin nykyinen

yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi tai perustamalla kokonaan uusi asiakaspalvelupiste.

Testaus aloitetaan vuoden 2013 lopulla. Näyttää siltä, että testaukseen on varattu riittävästi aikaa, kun siirtymäaika hankkeeseen on vuosina 2015-2020.

Henkilökunnan kouluttamiseen on varauduttava riittävin resurssein sekä kunnan että palvelutuottajien näkökulmasta. Koulutukseen ja uusien asioiden oppimiseen on varattava riittävästi aikaa sekä toimintaa aloitettaessa että jatkuvana osana toimintaa. Myös viestinnän rooli keskeinen, jotta kuntalaiset tietävät muutoksesta asiakaspalvelussa.

Kuntalaisen tekemän palvelupyynnön sähköinen seuraamismahdollisuus parantaa saatua palvelukokemusta ja varmistaa, että asia etenee asianmukaisessa aikataulussa.

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:

Loppuraportissa kuvattu valvontamenettely vaikuttaa moniportaisena ja monia toimijoita sisältävänä melko raskaalta. Valvontaa tekevät Valtiovarainministeriö ja sen tukena asiakaspalvelun laaja-pohjainen neuvottelukunta. Omia osa-alueitaan valvoisivat mm. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit yhteistyössä kuntien kanssa. Helposti jää vaikutelma, että erilaisten valvontalomakkeiden täyttö syö resursseja, jotka pitäisi suunnata asiakaspalvelun perustehtävään eli kansalaisten palveluun.

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:

Periaatteessa esitetty jako perusosaan ja suoritteisiin perustuvaan osaan tuntuu järkevältä. Suoritteiden eri palveluntuottajille jakautumisen seuraaminen tulee tehdä sähköisin järjestelmin ja näin minimoida se aika, jonka suoritelaskenta vie itse palvelutyöstä. Vähäisen kysynnän palveluiden saatavuus ja tarjonta on huomioitava korkeampana perusosana.

Toisen kunnan asukkaan palvelun osalta on soveltuvalla tavalla kyettävä laskuttamaan yhteisen asiakaspalvelupisteen isäntäkunnalle koituvat kulut tältä kunnalta.

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:

Asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmänä on ns. yhdistelmämalli, joka koostuu perusosasta ja suoriteosasta. Perusosalla korvataan pääosin kiinteitä kustannuksia ja se hallinnoidaan keskitetysti (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus, yms.) Suoriteosalla korvataan suoritteiden antamiseen liittyviä muuttuvia kustannuksia ja se maksetaan toimijoiden toimintamenoista (työaikaperusteinen korvaus)

Suoritteiden seurantarajajärjestelmän tulee olla riittävän helppokäyttöinen. Tätä tarkoitusta varten on laadittukin esim. neuvontasuoritteiden luokittelu niiden vaatiman ajan mukaan.

Rahoitusmallin tulee huomioida käyntiasioinnin määrän vähentyminen tasapuolisesti eri toimijoiden kesken siten, että jäljelle jäävät kiinteät kustannukset eivät jää yksin kunnan vastuulle.

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:

Toimeenpanovaiheessa kuntien on saatava vastaus kysymyksiin liittyen henkilöstöön. Mitä tapahtuu henkilöstölle, joka on asiakaspalvelupisteeseen siirryttyään kunnan palveluksessa? Jos asiakaspalvelupiste osoittautuu kannattamattomaksi, palautuuko henkilöstö ao. valtion toimipisteeseen. Samoin on selvítettävä, miten valtio osallistuu siltä siirtyvän henkilöstön eläkemaksujen kustannuksiin.

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:

Ei huomautettavaa. Keravalla sijoittuva asiakaspalvelupiste palvelee omien yli 34 000 asukkaan ohella myös tuusulalaisia sekä esimerkiksi Keravan asemaa työmatkaliikenteessään käyttäviä muidenkin kuntien asukkaita. Sijaintinsa osalta Keravan asemalaiturien viereen ja samalla keskelle

kaupunkia sijoittuva asiakaspalvelupiste on optimaalinen.

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:

Ei huomautettavaa.

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:

Palvelupisteverkkovaihtoehtojen kustannuserot ovat merkittävät. Saavutettavuuden kannalta 164 kuntaan sijoittuva asiakaspalvelupiste on kansalaisten kannalta mukavampi vaihtoehto. Keravan ja sen jo toteuttaman yhteispalvelun kehittämistyön kannalta on tärkeää, että se on otettu huomioon molemmissa vaihtoehdoissa.

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:

Substanssialan omia palvelupisteitä tulee vähentää jotta ajatellut hyödyt saavutetaan. Keravan kaupungin osalta valtion palvelujen vähentäminen on jo tapahtunut, joten uusi palvelupiste parantaa huomattavasti kuntalaisten palveluja.

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:

Usein jo peruskunnasta löytyy riittävä määrä palveluneuvojan tehtävään siirtyviä henkilöitä Näillä näkymin Keravalla ei tarvita juurikaan valtion palvelusta siirtyviä henkilöitä. Mikäli siirtoja tapahtuu, kunnalla pitää olla mahdollisuus aitoon rekrytointiin.

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:

Tehtävät ovat monipuolista osaamista vaativia asiakaspalvelutehtäviä, joihin on järjestettävä riittävä ja asianmukainen koulutus. Koulutusta tarvitaan jatkuvasti myös toiminnan käynnistymisen jälkeen.

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:

Ei huomautettavaa.