

Nimetön
Lähettiläjä: Kirjaamo [mailto:Kirjaamo@HYVINKAA.FI]
Lähetetty: 5. syyskuuta 2013 14:25
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: VL: Kysymykset_130613_suomi

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeesta.

Hyvinkään kaupunki
kaupunginkanslia/kirjaamo
Kankurinkatu 4 - 6 (PL 86)
05801 Hyvinkää
040 179 3844

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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Palvelun saatavuus yhdestä paikasta ja lähipalveluna lähietäisyydellä on asiakkaan näkökulmasta oikeansuuntainen lähestymistapa palvelujen tuottamiseen. Kehittämishanketta eteenpäin vietäessä on kuitenkin huomioitava, että asiakaspalvelu mitä suuremmassa määrin on siirtymässä sähköiseksi palveluksi ja mahdollisten kuntaliitosten toteutuessa isompien yksiköiden tuottamaksi. Näin ol- len uudistuksen ajankohta tulisi olla vasta kuntarakenteen muutosvaiheen jälkeen.

Lain tasolla säädellyt tehtävät/palvelun tuottamistapa turvaavat pääsääntöisesti parhaiten kansalais- ten yhdenvertaisen kohtelun asuinkunnasta riippumatta. Hankkeessa tulisi kuitenkin palveluraken- netta luotaessa huomioida alueiden erilaisuus. Ehdotetussa mallissa esim. Etelä-Suomen taajaan asutuille kunnille esitetään asiakaspalvelun järjestämiseksi samanlaista rakennetta kuin aluille, joissa palvelut nykyisellään ovat saatavilla kauempaa ja hajautetusti. Palvelujen yhteen paikkaan kokoaminen on perustellumpaa muualla kuin metropolialueen ulkopuolella, joissa palvelu on jo nykyiselläänkin kaikissa tapauksissa saatavissa kohtuullisen matkan päästä.

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 järjestä- misvelvoitteesta:

Kuntien lakimääräiset tehtävät ja velvoitteet ovat kasvaneet voimakkaasti kuluvallakin vuosikym- menellä. Lakimääräinen velvoite yhteis palvelupisteen perustamiseen tuo huomattavalle määrälle kuntia taas yhden palveluvelvoitteen lisää. Taajimmin asutuilla alueilla myös jonkin verran har- vempi verkko riittäisi turvaamaan valtion hallinnon riittävän asiakaspalvelun matka-aikatavoitteen sisällä.

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:

Yhteispalvelupisteeseen esitettyjen asiakaspalveluiden kirjo on liian laaja. Ainakin ELY-keskusten palvelut voisi pudottaa pois perusajatuksen vaarantumatta.

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 tarjoamisvelvoite yhteispalvelupisteessä on 14 § säädetty epämääräiseksi. Se lienee tarkoitettu suosituksenomaiseksi.

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:

Lakitekstin mukaan pisteessä on oltava ”riittävä määrä palveluneuvojia”. Esimerkiksi paikallisten olosuhteiden ja palvelupisteen väestöpohjan vaikutus esim. tarvittavaan aukioloaikaan ja muihin järjestelyihin pitäisi näkyä säädöstekstissä selvemmin.

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:

Lakiehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteessä ei annettaisi palvelupisteen henkilöstön voimin neuvontaa/ohjeita, jotka edellyttävät substanssiasiantuntemusta ja/tai julkisen vallan käyttöä. Näin ollen asiakaspalvelupisteen rooli ja osuus koko palveluketjussa jää hyvin ohueksi ja saattaa vähentää arvioitua vähemmän kontaktitarvetta varsinaisiin substanssiasiantuntijoihin.

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:

Palvelua tulee voida arvioida ja arviointikriteerien tulee olla selkeitä ja kuntakohtaisesti yhdenmu-
kaiset. Ehdotetussa mallissa haasteellista voi kuitenkin olla oikean vertailutiedon saaminen tämän-
hetkisestä sektorikohtaisen asiakaspalvelun tasosta. Erityisesti nykytiedon vertailtavuus eri palve-
luntuottajien ja kuntien osalta on haasteellista, joka vaikuttanee tulosten oikeellisuuteen.

Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnis-
tämistä, kehittämistä ja seurantaa.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnis-
tämisen- ja kehittämismallista:**

Koska kunta on järjestämisvastuussa asiakasrajapinnassa, kuntaan kohdistuu myös ensisijainen
asiakaspaine, mikäli palveluketju ei toimi. Tästä syystä tietojärjestelmät, niiden sisältö ja myös
esim. asiantuntijaviranomaisten videoneuvotteluvalmiudet on saatava riittävän luotettaviksi ennen
toiminnan laajamittaista käynnistämistä.

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:

Sekä asiakas että henkilöstönäkökulmasta ehdotettu usealle viranomaiselle hajautettu malli voi aiheuttaa epäselviä toimintaprosesseja, päällekkäisyyksiä, tulkinnanvaraisia tilanteita ja tarpeetonta sekaannusta. Mikäli valvonnassa joudutaan turvautumaan pakkokeinoihin, tulee toimivaltasuhteet olla mahdollisimman selvät ja yksinkertaiset.

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:

Palvelupisteeseen valtion asiakaspalvelutehtävien takia tulevan henkilöstön määrää on kuntakohtaisesti vaikea arvioida. Korvauserusteissa tulee ottaa huomioon myös tästä tehtävästä aiheutuva työnjohdollinen tms. kustannus sekä substanssiviranomaisen koulutukseen ja perehdyttämiseen käyttämä aika ja siitä asiakaspalvelupisteeseen aiheutuva sijaistarve.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:

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:

Näiden osalta pitäisi myös ratkaista, mitä tapahtuu palvelupisteeseen vapaaehtoisesti valtiolle siirtyvälle henkilöstölle, mikäli piste suljetaan tai sen toimintaa voimakkaasti supistetaan. Saavatko he option palata valtion palvelukseen vai onko kunnan järjestettävä heille korvaavia tehtäviä. Mikäli kunnan on turvattava työsuhteet siirtymäajan, pitäisi tämän osaltaan huomioida kunnille tulevaan valtion korvaukseen tehtävän hoidosta.

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:

Taajimmin asutuilla alueilla myös jonkin verran harvempi verkko riittäisi turvaamaan valtion hallinnon riittävän asiakaspalvelun matka-aikatavoitteen sisällä.

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:

Haasteellista näissä tilanteissa on henkilöstön osaaminen ja mahdollinen uudelleen kouluttaminen. Valtion palveluksesta asiakaspalvelupisteeseen mahdollisesti siirtyvät palveluneuvojat ovat oman substanssialansa asiantuntijoita. Korvaavan lisätehtävän löytäminen ilman lisäkoulutusta voi kuitenkin olla haasteellista erityisesti pienissä kunnissa. Järjestely tuo kunnassa sekä priorisointi että työnjohdollisia haasteita tehtävien hoidossa.

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:

Kunnat ovat parhaillaan tekemässä kuntarakenneselvityksiä. Palveluverkko tulisi arvioida tämän työn jälkeen, jolloin tiedossa on mahdolliset kuntien yhdistymiset.

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:

Palvelupisteissä pitää olla riittävästi tiloja varsinaisten substanssiasiantuntijoiden asiakastapaamisiin. Tätä tilantarvetta lienee suhteellisen vaikea arvioida. Tilavaatimus ei saa johtaa siihen, kunnille säädetään tätä kautta velvollisuus järjestää valtion henkilökunnalle työskentelytiloja jatkuvaa tarvetta varten. Lisäksi tiloissa ja asiakaspalvelussa on huomioitava asiakkaan tietosuoja sekä luotamuksensuojanäkökulmat.

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:

Koska siirtyminen on vapaaehtoista, hankkeen toteutuminen lisäänee alkuvaiheessa henkilöstökustannuksia. Loppuraportin mukaan kuntien palkkataso on alempi kuin valtionhallinnon siirtouhan alla olevien tehtävien, koska niihin raportin mukaan sisältyy myös sisältöosaamisen vaatimus, joten siirtymishalukkaan henkilöstön määrä jäänee pieneksi.

Palkkaharmonisointi ja tehtävien vaativuuden arviointi luo haasteita vastaanottavan kunnan henkilöstöpolitiikalle.

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:

Edellä esitetty periaate on oikeansuuntainen. Julkisen vallan käyttämisestä on säädettävä aina lailla. Julkista valtaa käyttäviä tehtäviä tulee hoitaa virkavastuulla.

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:

Esityksestä ei selkeästi käy ilmi, vastaavatko lakiehdotuksessa § 25 mainitut tahot koulutuksesta ja perehdytyksestä kustannuksellaan vai ovatko koulutuskustannukset ja siihen käytettävä aika kunnan kustannuksia. Lisäksi raportista ei selkeästi ilmene, kuuluuko varahenkilöstö, joka kunnissa joudutaan palvelupisteeseen palkkaamaan edellä mainitun perehdyttämisen ja koulutuksen ajaksi, kunnalle korvattaviin kustannuksiin.

