

Nimetön

Lähettäjä: Kiviluoma, Timo [mailto:Timo.Kiviluoma@maaninka.fi]

Lähetetty: 2. syyskuuta 2013 10:31

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalveluhankkeesta

Hei

Ohessa Maaningan kunnan lausunto ministeriön lausuntopyyntöön julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Lausunto on käsitelty Maaningan kunnanhallituksessa 27.8.2013, 219 §.

Terveisin

Timo Kiviluoma
kunnanjohtaja
puh. 044 7488200
timo.kiviluoma@maaninka.fi
Maaningan kunta
Maaningantie 32
71750 Maaninka

2.9.2013

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:

Maaningan kunnanhallituksen näkemyksen mukaan ehdotetulla lakisääteisyydellä pystytään turvaamaan asiakaspalvelupisteiden minimipalvelut, joten lakisääteisyys on perusteltua.

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:

Mikäli yhteinen asiakaspalveluverkko tulee perustumaan kuntien lakisääteiseen järjestämisvelvollisuuteen, tulee palvelulle taata täysimääräinen valtion rahoitus.

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:

Lakisääteisiin valtion tarjoamiin palveluihin olisi syytä lisätä myös Kansaneläkelaitoksen palvelut.

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:

Kunnille tulee jättää riittävästi harkintavaltaa (tarkoituksenmukaisuusharkinta), mitä kunnan palveluja yhteispalvelupisteissä on saatavana. Perusteluna asialle ovat kuntien paikalliset olosuhteet ja valtiota oleellisesti niukemmat resurssit.

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:

Toimitilojen tulee soveltua asiakaspalveluun ja yhtenäinen palvelukonsepti asettaa myös käytännössä yhtenevät vaatimukset laitteistoille ja järjestelmille.

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:

Toimintaprosessikuvauksiin ei ole kommentoitavaa.

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:

Tuottavuuden ja taloudellisuuden osioille arviointimallissa ei saa laskea liian suurta painoar-

voa. Taloudellinen tehokkuus tulee olemaan tehokkainta suurien asiakasvirtojen luona sijaitsevilla asiakaspalvelupisteillä, joten tältä osin palvelupisteiden yhteismitallistaminen ei johda mielekkääseen lopputulokseen.

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:

Sekä asiakaspalvelupistetoiminnan että yksittäisten asiakaspalvelupisteiden käynnistämiseksi on oltava riittävästi resursoitu toiminnallinen tuki. Henkilöstön perehdytys ja ohjelmistojen sekä laitteistojen systemaattinen testaaminen tulee olla tehtyinä ennen toiminnan 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:

Myös kunnille tulee antaa toimivaltaa valvonnassa. Valvonnassa valtion yksinomainen tai pääasiallinen valvontavalta sekä kuntien että valtion järjestämien palvelujen valvontaan on liian epäsymmetristä.

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:

Valtion tarjoamien palvelujen osalta kustannusten korvaaminen tulee olla täysimääräistä. Mikäli kunnille aiheutuu tästä palvelumallista lisäkustannuksia kunnan palvelutason entisestä tilanteesta kohoamatta, tulee valtion korvata myös nämä aiheutuvat lisäkustannukset kunnille

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 työaikaisten ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasiointin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Käyntiasiointimäärä ei saa olla rahoitusjärjestelmässä laskentaperuste. Tämä laskentaperuste asettaa asiakaspalvelupisteet keskenään perusteetta eriarvoiseen asemaan ja todennäköi-

sesti joillakin paikkakunnilla kunnat joutuisivat tosiasiasa kattamaan myös valtionhallinnon kustannuksia asiakaspalvelupisteissä. Lähtökohtaisesti oikeudenmukaisin laskentaperuste rahoituksessa olisi asiakaspalvelupisteittäin laskettu aiheuttamisperiaatteeseen perustuva kustannusten rahoitusmalli.

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:

Näitä tilanteita tulee väistämättä eteen ainakin pitkällä aikavälillä. Yksittäisen asiakaspalvelupisteen toimintaan kohdistuvat ratkaisut on neuvoteltava yhdessä pisteissä olevien toimijoiden kesken ennen päätösten tekoa.

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:

Tämä kriteeri on hyvä ja asiakaslähtöinen. Lisäkriteerinä olisi syytä olla luontainen alueen asukkaiden asiointisuunta.

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:

Lähtökohtaisesti tämä on hyvä asia. Asian toteutus ei kuitenkaan saa johtaa siihen, että yksinomaan palvelupisteen vuoksi henkilöstöä joudutaan lisäämään, vaan muillekin tehtäville tulee olla olemassa aito henkilöstöresurssitarve.

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:

Tiheämpi vaihtoehto palveluverkosta on asiakaslähtöisempi, koska se turvaa lähipalveluna paremmin.

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:

Päällekkäisyyksiä on syytä välttää. Tulisi selvittää, voisiko näissä tilanteissa palvelupisteverkkoa rakennettaessa hyödyntää jo olemassa olevia toimijoiden palvelupisteitä.

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:

Lähtökohtana tulee olla vapaaehtoisuus. Kokonaisresurssitarpeen määrittelyssä tulee olla

myös asianomaisilla kunnilla riittävän keskeinen asema.

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:

Asiasta on syytä olla selkeä säännös, koska julkisen vallan käyttö on kriteerinä siinä, onko asiakaspalvelupisteissä työskentelevä henkilöstö virka- vai työsuhteista.

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:

Tämä on ainut toimiva lähtökohta, koska substanssiosaaminen on vain kullakin palveluntarjoajalla ja heillä on parhaat mahdollisuudet arvioida kulloisenkin perehdytys- ja koulutustarpeen määrän.

