

Valtiovarainministeriölle

**KANSANELÄKELAITOKSEN LAUSUNTO VALTIOVARAINMINISTERIÖN LAUSUNTO-PYYNTÖÖN (VM144:07/2011) JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Kansaneläkelaitos (Kela) esittää kunnioittavasti lausunnon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja liittää oheen vastaukset pyydettyssä muodossa.

Kela osallistuu uuteen yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti asiakastarpeidensa mukaisesti niillä paikkakunnilla, joissa se tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Kela on myös valmis osallistumaan uuden yhteispalvelun v. 2014 käynnistyviin pilotteihin ja niiden suunnitteluun.

Kela on vuosina 2008–2013 tehnyt jo mittavan uudistuksen toimistoverkkonsa osalta. Yhteensä 65 omaa toimistoa on korvattu yhteispalveluilla ja/tai lähitoimistojen palvelulla.

Kelalla on tällä hetkellä noin 160 yhteispalvelusopimusta. Niistä noin 100 yhteispalvelua sijaitsee paikkakunnilla, joihin hanke ei esitä uuden mallin mukaista yhteistä palvelupistettä. Näistä suurin osa on tarpeen säilyttää jatkossakin, koska ne on perustettu yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa korvaamaan Kelan omaa toimistopalvelua.

Kun jatkossakin tulee olemaan osin kahdenlaisia yhteispalvelupisteitä, on niiden keskinäiseen palvelun sisällön, laadun ja rahoituksen yhtenäisyyteen kiinnitettävä huomiota.

Ehdotuksen mukaan määrärahatarve jaetaan siinä suhteessa kuin osallistujilla on tähän järjestelmään tulevia suoritteita vuoden 2011 tasolla. Kelan osuudet on laskettu Kelan toimistojen vuoden 2011 asiointimäärien mukaan. Luku ei suoraan sovellu siirtyvien suoritteiden arvioinnin pohjaksi, ja näin ollen yhteispalveluun siirtyvä asiakasmäärä on arvioitu Kelan osalta aivan liian suureksi. Tämän vuoksi Kelan katettavaksi tulee liian suuri osa kustannuksista.

Kelan osalta yhteispalvelu tulee antamaan avustavaa asiakaspalvelua, eikä asiakkaita näin ollen voida palvella vaativimmissa tilanteissa. Asiantuntijapalveluita voidaan kuitenkin antaa etäpalvelun avulla. On lisäksi otettava huomioon, että etäpalvelun tekniset ratkaisut kehittyvät ja tarjoavat nykyistä huomattavasti edullisemmat, käyttäjäystävällisemmät

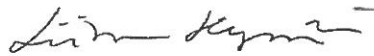


ja toiminnallisemmat toteutusmahdollisuudet, mm. kotoa ja työpaikalta tapahtuva etäpalvelumahdollisuus.

Kela pitää tarpeellisena oman palveluverkkonsa säilyttämistä niillä suurimmilla paikkakunnilla, joihin yhteisiä palvelupisteitä on suunniteltu. Kelan valtuutetut ja hallitus ovat syksyllä 2012 todenneet linjauksenaan, että Kela tarvitsee jatkossakin nykyisen tasoisen ja riittävän kattavan palveluverkon lakisääteisten tehtävien hyvän toimeenpanon varmistamiseksi.

Kela pitää tärkeänä sitä, ettei uudesta yhteisestä asiakaspalvelusta aiheudu Kelalle nykytasoa suurempia kustannuksia.

Näin suureen yhteiseen asiakaspalvelun organisointiin liittyy suuria toiminnallisia, laadullisia ja taloudellisia riskejä, joita ei loppuraportissa ole analysoitu. Tässä mielessä toteutus pilotoinnin ja vaiheistuksen avulla on järkevää. Molempien vaihtoehtojen (129–164 pistettä) seurauksena syntyy lopputuloksena laaja palveluverkkokokonaisuus, joka vaatii myös paljon resursseja. Jo nyt on selvästi nähtävissä, että muut palvelukanavat ja asiointimuodot, erityisesti verkkopalvelujen merkittävä kasvu, vähentävät oleellisesti käyntiasiointin tarvetta jo lähivuosina. Siksi tämän palvelukanavan käyttöä ja taloudellisuutta tulee jatkossa tarkasti arvioida.



Liisa Hyssälä  
pääjohtaja



Helena Pesola  
johtaja

LIITE

Kelan lausunto



**LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:**

Kelalla ei ole tähän huomautettavaa. Kela osallistuu yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti asiakastarpeidensa mukaisesti.

**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:**

Ei huomautettavaa.

**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:**

On hyvä, että asiakas tietää, mitä asioita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voi aina hoitaa. Tämä antaa mahdollisuuksia tehostaa palveluiden järjestämistä. Etäpalvelun avulla voidaan mahdollistaa asiantuntijapalveluiden saatavuutta. Lakisääteinen yhteispalvelu voisi tarjota asiakkaille mahdollisuudet hoitaa asiointiaan Kelan kanssa etäpalveluna yhteispalvelun Kela-asioissa tarjoamaa avustavaa asiakaspalvelua vaativammassa asiassa. Etäpalvelupilotit ovat osoittaneet, että etäpalvelu vastaa asiallisesti kasvokkain annettavaa palvelua asiantuntijapalveluissa.

Työvoiman palvelukeskuksella on sen tyyppistä toimintaa, joka ei sovellu yleisessä asiakaspalve-

lupisteessä palveluneuvojan annettavaksi. Typin palvelut tulisi rajata asiantuntijan antamaksi.

#### 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:**

Ei huomautettavaa.

#### 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:**

Esitetyt toimitila-, laitteisto- ja järjestelmäehdotukset vaikuttavat perustelluilta. Niiden käyttökelpoisuus ja toimivuus voidaan testata käynnistettävissä piloteissa ja tehdä sen jälkeen tarvittavat parannukset. Kela pitää tärkeänä, etteivät kustannukset kasva nykytasosta.

Asiakasnäkökulmasta etäyhteyden järjestäminen asiantuntijan vastaanotolle on kannatettavaa. Myös verkkopalveluiden ohjaus on kannatettavaa.

#### 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:**

Toimeenpanon vaiheistaminen ja pilotointi pienentävät riskejä ja antavat kokemusta käytännön toimeenpanon laajentamiselle. Palvelukorttien laatiminen vaatii jokaisessa organisaatiossa merkittävän työpanoksen, jota ei ole tuotu riittävästi esiin.

#### 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:**

On tärkeää, että laatua ja tuloksellisuutta arvioidaan yhteismitallisesti. Asiakaskokemukset ja asiakkaiden mielipiteiden mittaus on ensiarvoisen tärkeää esimerkiksi markkinatutkimuksen keinoin.

**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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Palveluvalikoiman laajuus tulee olemaan palvelun laadun kannalta iso haaste ja osaamisriski. Asiaan liittyy suuri määrä palvelukorttien laatimista ja kouluttamista, joiden resursointiin tulee varautua ennalta riittävästi. Pilottikunnat tulee nimetä pikaisesti, jotta jää aikaa valmistautumiseen. On hyvä valita toinen pilottikunta nykyisten etäpalvelupilottien joukosta, jos niissä on kiinnostusta, koska niillä on jo kokemusta toiminnoista.

**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 järjestämisveloitteen 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:**

Palvelua on pystyttävä uudistamaan joustavasti tarpeiden muuttuessa ilman raskasta hallinnollista menettelyä. Kela osallistuu mielellään yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan työhön.

## 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:**

Kela osallistuu kustannusten jakoon nykyisten sopimusten mukaisesti niissä palvelupisteissä, joissa se on mukana. Uusista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ei saa aiheutua nykyisiin sopimuksiin verrattuna suurempia kustannuksia. Erihintaisten suoritteiden määrä tekee laskutuksesta erittäin haastavan.

### Kysymys 11

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

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

Ehdotuksen mukaan määräraharahatarve jaetaan siinä suhteessa kuin osallistujilla on tähän järjestelmään tulevia suoritteita vuoden 2011 tasolla. Kelan osuudet on laskettu Kelan toimistojen vuoden 2011 asiointimäärien mukaan. Luku ei suoraan sovellu siirtyvien suoritteiden arvioinnin pohjaksi, ja yhteispalveluun siirtyvä asiakasmäärä on arvioitu Kelan osalta aivan liian suureksi. Tästä johtuen laskelmissa tulee Kelan katettavaksi aivan liian suuri osa kustannuksista.

Esiin nousee myös seuraavia kysymyksiä: Miten ja kuinka usein korvauksia ja niiden osuuksia tarkistetaan? Kuka tekee päätöksen muutoksesta? Mitkä ovat edellytykset muutokselle? Miten kiinteät kustannukset lasketaan Kelan tehdessä palveluyhteistyötä?

### 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:**

Rajoitettu aukioloaika kysyntään sopeutettuna tai lakkautus tulee olla näissä tilanteissa mahdollis-

ta, mikäli asiakkaiden tarpeet ovat vähäiset. Palveluverkon kunnista ei tulisi säätää laissa, jotta tämä joustava käytäntö olisi mahdollinen. Mahdollisimman sujuva ja selkeä toimintatapa (prosessi) ja kriteeristö pisteiden lakkauttamiseen pitää olla olemassa. Koska verkkopalvelujen käyttö on kaikilla toimijoilla kasvussa, se tulee vähentämään merkittävästi käyntiasioinnin tarvetta lähivuosina.

### 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:**

Kriteerit ovat lähtökohtaisesti hyvät, mutta joustoa tulisi olla paikallisten ja alueellisten olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Suurimmissa kaupungeissa yhteinen palvelupiste ei ole aina realistinen. Esitetty palveluverkko tuottaa paikkakunnille, joissa on suuret asiointivolyymit päällekkäisen palvelurakenteen, jonka kannattavuutta tulee harkita. Yhteinen asiakaspalvelu ei pysty hoitamaan Kelan suuria käyntiasiointivolyymejä isoilla paikkakunnilla.

#### 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:**

Vähäisten asiointimäärien palvelupisteissä on oltava mahdollisuus tehdä muitakin työtehtäviä, jos sen myötä pystytään lähipalvelut yhteistyössä turvaamaan myös harvaan asutuilla paikkakunnilla. Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon paikkakuntien kirjoittaminen lakiin saattaa aiheuttaa jäykkyyttä palvelupisteverkon uudelleen tarkastelussa.

#### 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:**

Kelan kannalta vaihtoehdoilla ei ole suurta merkitystä, sillä Kela harkitsee osallistumisensa paik-

kakuntakohtaisesti ja sopimusperusteisesti asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti. Oleellista on yhteistyö siellä, missä kenenkään toimijan omille palvelupisteille yksin ei ole riittävää asiointitarvetta. Tärkeää on myös, ettei erityisesti suurille paikkakunnille synny tästä ylimääräistä päällekkäisyyttä. Kelan osalta yhteinen asiakaspalvelu antaa avustavaa asiakaspalvelua, eikä se näin ollen koskaan voi korvata kokonaan Kelan omaa verkostoa. Näistä syistä 129 pisteen vaihtoehto tuntuu sopivammalta. Kelan osallistuminen yhteiseen asiakaspalvelupisteverkkoon suurimmilla paikkakunnilla ei ole mielestämme lisäarvoa tuottavaa.

#### 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 asiakaspalvelupisteverkko lähinnä täydentää avustavien asiakaspalvelutehtävien osalta Kelan omaa palveluverkkoa ja pienimmillä vähäisen asioinnin paikkakunnilla korvaa sitä (Kelalla nykyisin yht. noin 160 sopimusta). Kelalla on noin 100 yhteispalvelua, jotka sijaitsevat paikkakunnilla, joihin hanke ei esitä uuden mallin mukaista palvelupistettä. Osassa niitä on paljon asiakaskäyntejä ja näin ollen ne on edelleen tarpeen säilyttää. Osassa asiointimäärät ovat niin vähäisiä, että niiden jatkoa tulee kumppanien kanssa yhdessä miettiä. Tämä sopeuttaminen uuteen kokonaisuuteen tulee tarkastelussa ottaa huomioon. Myös nykyisten ja uusien palvelupisteiden palvelujen sisällön ja tason tulee olla asiakkaille mahdollisimman yhdenmukaista. Asiantuntijapalvelut pitää olla saatavilla siellä, missä on suuret asiakasvolyymit.

Kelassa on jo vuosina 2008–2013 tehty mittava uudistus toimistoverkkoon. Yhteensä 65 omaa toimistoa on korvattu yhteispalvelusopimuksilla ja/tai lähitoimistojen palvelulla. Kelan hallitus ja valtuutetut ovat todenneet syksyllä 2012, että Kela tarvitsee jatkossakin nykyisen tasoisen, riittävän kattavan palveluverkon Kelan lakisääteisten tehtävien hyvän toimeenpanon edellyttämällä tavalla.

#### 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:**

Ei huomautettavaa.

**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:**

Kelan näkökulmasta palveluneuvojan tehtävät ovat avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitoa. Heillä ei ole pääsyä Kelan tietokantaan.

**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 asiantuntijatuken tarjoamisesta.

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

On huolehdittava tämän tehtävän vaatimista henkilöresurssikustannuksista siten, että kaikki toimijat hoitavat siinä oman osuutensa.

