

Nimetön  
Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 15:54  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Aihe: Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Asia: Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen  
loppuraportista  
Viite: Lausuntopyyntö, VM144:07/2011

Ohessa on Karstulan kunnanhallituksen kokouksessaan 2.9.2013 § 189 asiasta  
antama lausunto.

kunnioittaen  
Salla Manni

--

Salla Manni  
hallintojohtaja  
Karstulan kunta

salla.manni@karstula.fi  
GSM 044 459 6697  
Karstulan kunta, Virastotie 4, 43500 Karstula  
www.karstula.fi

## 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:**

Palvelujen määrittelemisen laissa on perusteltua, jotta palvelut saadaan tasapuolisesti ulotettua koko maahan. Tämä ei saa kuitenkaan johtaa siihen, että kuntien ylläpidettäväksi ja kustannettavaksi tulee lakisääteisesti palveluita, joita asiakkaat eivät tosiasiallisesti käytä. Siksi palveluiden ylläpitämisestä kunnille maksettava korvaus tulee toteuttaa siten, että siellä, missä asiakasmäärät ovat pienet, mutta yhdenvertaisuuden vuoksi palveluita on kuitenkin ylläpidettävä kohtuullisella etäisyydellä, palvelun ylläpitämisestä ei tule kunnille kohtuutonta rasitetta.

Sopimukseen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun osalta tulee huolehtia siitä, että mikäli kunta on halukas palvelun järjestämään, valtion viranomaiset eivät voisi kieltäytyä palvelun tarjoamisesta. Tämä on perusteltua siksi, että varsinkaan etäpalveluna tarjottavasta palvelusta uusien asiakaspalveluiden syntyminen ei lisää merkittävästi viranomaisen kustannuksia.

#### 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 kunnalle säädetään järjestämisvelvoite, tulee siitä syntyvät kustannukset korvata kunnille täysimääräisenä. Kustannusten korvaamisessa tulee ottaa huomioon myös paikalliset olosuhteet ja erilaiset asiakasmäärät.

#### 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:**

Yhteisessä asiakaspalvelussa tulisi tarjota edellä mainittujen lisäksi myös Kansaneläkelaitoksen palveluita.

#### **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:**

Järjestämisvelvollisen kunnan velvollisuudeksi ei tule säätää omien lakisääteisten palveluiden tarjoamista nimenomaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Kunnilla, joille tulee velvollisuus järjestää yhteinen asiakaspalvelupiste, on automaattisesti sisäinen motivaatio järjestää myös omat asiakaspalvelut mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja kustannustehokkaasti. Kunnan kannattaa keskittää asiakaspalvelupisteeseen kaikki sellaiset asiakaspalvelut, jotka on siellä tarkoituksenmukaisesti hoitava. Kaikkien kunnan asiakaspalveluiden pakottaminen juuri asiakaspalvelupisteeseen voi kuitenkin johtaa sekä asiakkaan että kunnan kannalta epäedulliseen lopputulokseen.

#### **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:**

Loppuraportissa ehdotetaan kunnan velvollisuudeksi tilojen, henkilöstön, laitteiden ja osittain ohjelmistojen hankintaa ja ylläpitoa. Lakiin tulee kirjata selkeä malli, jonka mukaisesti valtio korvaa kunnille edellä mainituista koituvat kustannukset toiminnan aloitusvaiheessa ja myöhemminkin toiminnan jatkuessa.

Fyysisten toimitilojen osalta ohjeistuksen tulee olla riittävän joustava ja mahdollistava, jotta voidaan käyttää tapauskohtaista harkintaa ja välttää kohtuuttomia kustannuksia.

Mikäli tilojen ja laitteistojen hankinta ja kustannukset tulevat kunnan vastuulle, kunnalla tulee olla riittävästi harkintavaltaa ja mahdollisuuksia organisoida toimintoja haluamallaan tavalla mm. omien toimintojensa osalta.

**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:**

**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:**

**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:**

Toimintamallin testaamiseen olisi syytä ottaa useampi ”pilotti”, jotta kokemuksia saadaan erilaisista toimintaympäristöistä.

## 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:**

### 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:**

Rahoitusjärjestelmään sisältyy riski siitä, että harvaan asutuilla seuduilla, joissa suoritteiden määrä jää vähäiseksi, valtion maksamat korvaukset palvelun järjestämisestä kunnille eivät riitä kattamaan kustannuksia. Raportissa esitetään, että mikäli asiakasmäärät jäävä hyvin vähäisiksi asiakaspalvelupiste voitaisiin jopa lopettaa. Tämä on väärä lähtökohta. Julkisella toimijalla on joka tapauksessa velvollisuus tuottaa tietyt palvelut kohtuullisella etäisyydellä kansalaisista. Palveluverkot tulee olla joka tapauksessa niin kattava, että kansalaiset eri puolilla maata eivät joudu liian eriarvoiseen asemaan palvelujen saatavuuden osalta. On selvää, että joillakin alueella palvelujen tarjoaminen perustuslain edellyttämällä tavalla maksaa enemmän kuin toisaalla. Kun hankkeen mukaisesti valtionhallinnon palveluja siirretään kuntien hoidettavaksi, tulee tämä ottaa huomioon rahoitusmallissa siten, ettei harvaan asutut kunnat joudu kantamaan valtionhallinnon palveluiden tarjoamisen velvoitteista johtuvia kustannuksia siinäkään tapauksessa, että asiakasmäärät olisivat hyvin pienet.

**Kysymys 11**

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

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

Kustannusten korvaamisessa on suoritekorvauksen ja kiinteän korvauksen määräytymisperusteiden lisäksi huomioon näiden suhde siten, että ne korvaavat oikeassa suhteessa kustannuksia.

**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:**

Vähäinen asiakasmäärä ei voi olla perusteena asiakaspalvelupisteiden sulkemiselle, mikäli tämä johtaa siihen, että kansalaisten yhdenvertaisuus ei toteudu esim. liian pitkien etäisyyksien vuoksi. Tällaisessa tilanteessa korvauksia on korotettava siten, ettei valtionhallinnon palveluiden tarjoamisen kustannukset siirry kuntien maksettavaksi. Myös valtion viranomaiset joutuisivat huolehtimaan palveluverkon riittävästä kattavuudesta ja kansalaisten tasavertaisuuden toteutumisesta, mikäli palvelut säilyisivät edelleen valtion viranomaisten omassa hoidossa.

**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:**

Etäisyyksien lisäksi palvelupisteverkon rakentamisessa on otettava huomioon myös kansalaisten luontaiset asiointisuunnat ja julkisen liikenteen yhteydet. Joillakin alueilla julkista liikennettä ei ole juuri käytettävistä, mikä johtaa siihen, että 40 kilometrin etäisyys voi olla liian suuri.

**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:**

**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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

**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:**

On perusteltua, että asiakaspalveluverkkoon osallistuvien toimijoiden omia toimipisteitä voisi olla samoilla paikkakunnilla, missä asiakaspalvelupisteetkin sijaitsevat. Tämä olisi jopa vahvuus, mikäli omat toimipisteet voisi sijoittaa asiakaspalvelupisteiden yhteyteen.

**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:**

Myös kunnalla täytyy olla mahdollisuus harkita, ottaako se palvelukseensa henkilöitä valtion palveluntuottajilta.

**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:**

On tärkeää, että palveluneuvojilla on sellaiset valtuudet ja velvollisuudet, että toiminta on jouhevaa, järkevää ja tarkoituksenmukaista.

**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:**

