



Valtiovarainministeriö

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista – vastaukset lausuntokysymyksiin

Pohjois-Savon liitto ei pidä kannatettavana tällaisen uuden lisätehtävän säätämistä kunnille, varsinkin kun kyseessä ovat valtion tehtävät, ja on epävarmaa kattaako kuntien saama korvaus tehtävästä aiheutuvat kustannukset. Kunnalliseen itsehallintoon sisältyy myös vapaus päättää omien tehtävien organisoinnista ja järjestämisestä, ja tästä näkökulmasta lailla säädettävä velvoite hoitaa palvelutehtävät yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on vastoin kunnallista itsehallintoa. Seuraavassa Pohjois-Savon liiton vastaukset lausuntokysymyksiin:

1. Lakisääteisyteen perustuva asiakaspalvelumalli:

Jos lailla säädetään niistä valtion toiminnoista, jotka on sijoitettava asiakaspalvelupisteeseen, selkeyttää tämä palvelupisteiden toimintaedellytyksiä, ja niiden perustaminen olisi helpompaa kuin nykyisten yhteispalvelupisteiden perustaminen sopimusmenettelyllä.

Kuntien kannalta, edellyttäen että tehtävä säädetään kunnille, lakisääteisyys turvaisi kunnan saaman korvauksen valtion palvelujen järjestämisestä. Lakisääteisyys olisi parannus nykyiseen yhteispalvelupisteiden sopimuskäytäntöön, mikä on osoittautunut kunnille epäedulliseksi. Korvauksen täytyy kuitenkin olla niin suuri, että kunnat eivät tosiasiallisesti joudu rahoittamaan valtion palvelujen järjestämistä.

Lakisääteisesti perustettavat palvelupisteet voivat toisaalta heikentää asiakkaan saamaa palvelua, koska niissä ei ole varsinaista substanssiosaamista, mikä on ajateltu annettavan pääsääntöisesti etäpalveluna. Tämä ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa korvaa suoraa kontaktia viranomaisen asiantuntijan kanssa, vaan asiakaspalvelupiste saattaa lisätä yhden palvelu-/organisaatiotason asiakkaan ja varsinaisen asiantuntijan väliin.

2. Asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi

Kunnilla on muutoinkin liikaa tehtäviä, ja yhden tehtävän lisääminen olisi uusi lisärasite kunnille. Esiityksen mukaan valtion maksama korvaus ei kata kunnan yleishallinnon toimia palvelupisteen perustamisesta ja ylläpitämisestä, vaan ainoastaan palvelupisteen toiminnan, joten tällaista velvoitetta ei tule säätää kuntien tehtäväksi. Valtion toimintojen järjestäminen on selkeästi valtion omaa toimintaa.

3. Lakisääteiset valtion palvelut

Laissa tulee jättää joustovaraa siihen, että kaikkia palveluja ei tarvitse mekaanisesti siirtää asiakaspalvelupisteeseen, jos viranomaisella on muutoin toimiva asiakaspalvelu. On todennäköistä, että asiakkailla on useimmiten vain yksi asia hoidettavana käynnin yhteydessä, ja kaikkien palveluiden saatavuus samasta pisteestä ei ole asiakkaan kannalta tärkeää.

4. Kunnan on hoidettava myös omat palvelutehtävät asiakaspalvelupisteessä

Perustuslain takaama kunnallinen itsehallinto käsittää myös oikeuden päättää kunnan hallintomallista ja palvelujen tuottamistavoista. Tämä velvoite on siten vastoin kunnallisen itsehallinnon periaatteita, ja se olisi säädettävä vähintään perustuslain säätämisyjärjestyksessä.

5. Toimitilamalli

Toimitilaryöryhmän hahmottelema fyysinen palvelupisteen kuvaus ja palvelujen prosessikuvaukset ovat tarpeettomia, koska kunnilla ja muilla palvelujen tuottajilla on kokemusta ja osaamista palvelupisteen toiminnan järjestämiseen. Toimitilaryöryhmän ansiona on palvelupisteen kustannusten kartoittaminen.

6. Toimintaprosessikuvaus.

Toimintaprosessikuvaus on tarpeeton asian valmistelun tässä vaiheessa.

7. Laadun arviointimalli

Tarpeeton selvitys tässä vaiheessa.

8. Asiakaspalvelupisteen käynnistäminen

Toimitilatyöryhmän esittämä pilotointi on kannatettava, koska näillä menettelyillä voidaan saada realistinen käsitys mallin toimivuudesta ennen sen käyttöön ottoa laajasti. Pilotoinnin ohjaus valtiovarainministeriön projektina tekee pilotoinnista kuitenkin hankalan byrokraattisen, joten pilotoinnin toteutuksen tulee tapahtua kiinnostuneiden kuntien ja valtion viranomaisten paikallisessa ohjauksessa.

9. Yleishallinnollinen ohjaus valtiovarainministeriöllä

Palvelupisteen ohjauksen tulee olla toiminnasta vastaavalla kunnalla. Palvelupisteen toiminnan valvonta on kuitenkin AVI:lla mikä on riittävä ohjauskeino palvelujen laadun ja toiminnan varmistamiseen.

10. Rahoitusmallina perusosa ja suoritteisiin perustuva osa

Esitetty malli ei kata edes kaikkia palvelupisteen kuluja, ja se jättää toiminnan kustannukset viime kädessä kunnan katettavaksi. Malli ei sisällä kunnan yleishallinnon kuluja, ja siltä osin kustannusten kattamismalli tulee uusia.

11. Rahoitus perustuu laskennallisiin kustannuksiin

Kun kustannusten jako kunnan ja valtion kesken tapahtuisi arvioidun asiointimäärän mukaan, on vaarana, että kuntien rahoitettavaksi jää suurin osa palvelupisteen kustannuksista ja erityisesti niissä tapauksissa, missä kunta veloitetaan järjestämään omatkin palvelut palvelupisteessä.

12. Palvelupisteen kysynnän vaikutukset

On selvää, että tosiasiallinen vähäinen kysyntä voi oikeuttaa palvelupisteen aukioloaikojen supistamiseen tai jopa lakkauttamiseen, mutta jos palvelupisteessä on myös kunnan palveluja, on sulkeminen epätodennäköinen vaihtoehto, jolloin myös valtion palvelujen säilyttäminen olisi perusteltua.

13. Palvelupisteiden saavutettavuus

Rautateiden ottaminen mukaan saavutettavuuden kriteeriksi ei ole relevantti muualla kuin pääkaupunkiseudun lähijunien vaikutuspiiriin alueella, koska kaukojunat eivät pysähdy sellaisilla paikoilla, joista voisi olla asiointikäyntejä palvelupisteille. 40 kilometrin etäisyyskriteeri on muutoin hyväksyttävissä.

14. Käyntiasioiden tuottava ja taloudellinen järjestäminen niin, että henkilöstö voi tehdä osan aikaa kunnan muita tehtäviä

Tavoite on kannatettava.

15. Palvelupisteiden määrä 164 tai 129

129 pistettä on tarkoituksenmukaisempi, koska 164 palvelupisteen perustaminen merkitsisi nyt useiden toimivien virastojen asiakaspalvelun siirtämistä yhteiseen palvelupisteeseen. Tämän voidaan arvioida heikentävä näiden virastojen palveluja nykyisestä tasosta. Asiakas ei välttämättä hoida kerralla palvelupisteessä useita asioita, vaan asioi yhden viranomaisen kanssa, jolloin asian hoitaminen suoraan asianomaisessa virastossa voidaan arvioida olevan nopeampaa kuin palvelupisteessä ainakin niissä tapauksissa, missä on tarvetta asioida asiantuntijan kanssa.

16. Pällekkäiset toiminnot

Kun joka tapauksessa eri toimijoilla säilyy jonkinlainen neuvontapiste tai neuvontatoiminto omassa toimipisteessään, vaikka "varsinainen" asiakaspalvelu olisikin yhteisessä palvelupisteessä, ei päällekkäisyydeltä voi välttyä.

17. Kunta vastaa rekrytoinnista

Jos kunnalle asetetaan tällainen velvoite, on luonnollista, että kunta myös hoitaa rekrytoinnin. Tämänkin vuoksi olisi omituista, jos pisteen ohjaus olisi valtiovarainministeriössä, kuten kohdassa 9 on todettu.

18. Tehtävät ja julkisen vallan käyttö

Tehtävien säätäminen lailla vaikuttaa ylimitoiteltua. Tämän osalta tulisi sallia paikallista vaihtelua, vaikka pääsääntöisesti yhdenmukainen käytäntö olisikin selkeyden kannalta tarkoituksenmukaista. Kuitenkin kyse on paikallisesta palvelusta, mikä tulee olla paikallisesti päätettävissä

19. Palvelutuottajat vastaavat palvelupisteen henkilöstön kouluttamisesta

Tämä ehdotus on itsestään selvä.

POHJOIS-SAVON MAAKUNTAHALLITUS

Seppo Kääriäinen
maakuntahallituksen puheenjohtaja

Jussi Huttunen
maakuntajohtaja