

186 § **Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Valtiovarainministeriöltä on saapunut 27.6.2013 kuntaan lausuntopyyntö julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteis palvelulle asetetut tavoitteet, jotka olivat:

- luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteis palvelupisteiden verkko ja määritellään jokaisessa yhteis palvelupisteessä vähintään etä palveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut
- selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteis palvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin

Hankkeen loppuraportissa esitetään nyt, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.

Hankasalmen kunnan lausuntoa laaditaan huomioon ottaen se, että yksikään yhteis palvelupiste ei pysty asiantuntevasti samanaikaisesti tarjoamaan ylläpitäjäkunnan palveluiden lisäksi poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraatin sekä työ ja elinkeinotoimiston asiakaspalveluja kattavasti ja asiantuntevasti.

Henkilökohtaisen käyntiasiakaspalvelun rinnalla korostetaan etäyhteyden kautta annettavaa asiantuntijaneuvontaa tai asiakaspisteessä saatavilla olevaa asiantuntijaneuvontaa. Yhteis palvelupisteen toimivuuden asiakkaan kannalta ratkaiseekin se, kuinka hyvin etäyhteyden kautta saadaan yhteys asiantuntijoihin, sillä käyntiasiakaspalvelusta vastaava toimistotyöntekijä ei voi olla kaikkien julkisten palvelujen asiantuntija.

Lausunnon valmistelua viimeistellään yhä kuluvalle viikolla ennen kunnanhallituksen kokousta. Lausunnon viimeistelyn tarvetta on aiheuttanut se, että kuntien tietoon on saatettu nyt, että nykyisiä kuntapalveluja on tarkoitus karsia rajusti ehkä jopa kahdella miljardilla eurolla. Samanaikaisesti kuntien valtionosuuksia leikataan rajusti. Tällaisessa tilanteessa uusien palveluvelvoitteiden säätäminen lakisääteisesti kunnille ei tunnu perustellulta.

Käytännössä hallinnon asiakaspalvelujen kehittämishankkeen tarve on aiheutunut suurelta osin siitä, että valtio on säästösyistä karsinut omia palvelujaan tuotettavaksi pääsääntöisesti vain keskuskaupungeista käsin. Kuntien palveluihin ei nykyisellä kuntarakenteella taas juurikaan yhteis palvelupisteitä tarvita. Vallitsevassa taloudellisessa tilanteessa kunnilla pitäisi olla varmuus siitä, että uusista palveluvelvoitteista, eli käytännössä valtion palveluiden hoidosta kunnan toimintana, aiheutuvat kulut korvataan kunnille täysimääräisesti. Nyt lausunnon oleva esitys ei sitä oikein takaa.

Toisaalta kuntien liitosten kautta syntyneen uuden kunnan hallinnollisia palveluja tuotetaan kunnan eri osiin yhteis palvelupisteiden kautta. Tästä esimerkki-

nä ovat vaikkapa Korpilahti ja Säynätsalo Jyväskylässä. Myös tämä näkökohta on otettava huomioon kunnan lausunnossa laajaan kyselylomakkeeseen.

Lausuntopyyntö ja siihen liittyvät kysymykset ovat asiakohdan liitteenä. Kunnan lausunto viimeistellään siis kunnanhallituksen kokoukseen mennessä.

Osoitteessa

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

voi tutustua hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin.

Asian valmistelija kunnanjohtaja

#### **Kunnanjohtajan ehdotus:**

Kunnanjohtajan ehdotus kunnan lausunnoksi esitellään kunnanhallitukselle kunnanhallituksen kokouksessa ja lähetetään ennen kokousta viimeistään sunnuntaina sähköpostilla kunnanhallituksen jäsenille ennakoon tutustuttavaksi. Päätösehdotus tehdään kokouksessa.

**Täytäntöönpano:** VM

**Päätös:** Kunnanhallitus hyväksyi kunnanjohtajan kokouksessa esittelemän lausunnon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista Hankasalmen kunnan lausunnoksi.

Kyseinen lausunto on pöytäkirjan liitteenä.

Otteen tarkastetusta pöytäkirjasta oikeaksi todistaa

Hankasalmi 10.9.2013



arkistonhoitaja

## 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:**

Hankasalmen kunta ei hyväksy ehdotusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista.

Uusia lakisääteisiä tehtäviä kunnille ei pidä säätää kuin suurella harkinnalla tilanteessa, jossa valtio itse on päättänyt 1 miljardin tasolla purkaa jo nykyisiä lakisääteisiä tehtäviä pois kunnilta.

Suorastaan pöyristyttäväksi ehdotuksen lakisääteisestä yhteisestä asiakaspalvelusta mallin tekee se, että ensin valtio on keskittänyt palvelunsa suuriin kaupunkeihin ja sitten on säätämässä omien palvelujensa lähipalveluiden järjestämisen kuntien vastuulle rahoitusmallilla, jossa kunta voi käytännössä joutua vastaamaan suurelta osin yhteispalvelupisteiden kustannuksista.

Samoin tuntuu kohtuuttomalta, jos lakisääteisessä yhteispalvelupisteessä tulee aina olla valmius maksujen vastaanottamiseen, kun vain poliisin palvelut (eli valtion palvelut) taitavat olla niitä harvoja, joissa maksaminen voi tapahtua vain käteisellä. Poliisin käytänteitäkin on syytä muuttaa, jos poliisi haluaa palvelujansa kuntien hoidettavaksi.

Henkilöstöriskit, käteiskassaan liittyvät riskit, tilojen järjestäminen – kaikki ne olisivat siis esimerkiksi kunnan vastuulla ja valtio pystyisi taas itse ennalta määrittämään kaikki mahdolliset kulunsa ja minimoimaan riskin. Tällaista lakisääteistä lisätehtävää ei kunnalle voi missään tapauksessa säätää tilanteessa, jossa kuntien valtionosuuksia karsitaan ja julkisen talouden tasapainottamisesta suurimman vastuun kantaa nimenomaan kuntakenttä.

Sopimukseen ja neuvotteluihin perustuvaa yhteispalvelua vastaan Hankasalmen kunnalla ei ole mitään. Ehdotetulla mallilla lakisääteiseksi yhteispalvelun säätäminen olisi sen sijaan väärin ja kohtuutonta kuntia kohtaan

**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:**

Jo vastauksessa kysymykseen 1) Hankasalmen kunta perusteli sen, että sen mielestä yhdellekään kunnalle ei pidä säätää järjestämisvelvoitetta. Ei ainakaan valtion palvelujen turvaamiseen. Mahdollisessa kuntaliitostilanteessa liitosneuvotteluissa on sovittava totta kai kuntapalvelujen turvaamisesta koko uuden kunnan alueella. Valtion ei sen sijaan pidä kytkeä omien palvelujensa tuottamista tähän kuvioon – jollei se korvaa kokonaisuudessaan järjestämisvelvoitteesta aiheutuvia kuluja ja vastaa järjestämisvelvoitteen aiheuttamista riskeistä.

Sen sijaan on välttämätöntäkin miettiä valtion palvelujen verkostoa siten, että se jatkossakin olisi riittävän lähellä kaikkia kansalaisia. Kunnat voivat olla palvelujen järjestämisessä mukana suurellakin panoksella, jos kustannukset korvataan ja riskeistä kantaa osansa myös valtio.

**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:**

Helppo on hankkeen kautta ehdottaa eri palveluja yhteis palvelupisteeseen. Sellaista monialaosajaa ei yhteenkään yhteis palvelupisteeseen asiakaspalveluun löydy, joka sen sijaan voisi hallita kyseisten palvelujen kirjon. Lakisääteiseksi palvelun säätäminen ei auta yhtään palvelujen laadukkaassa tarjoamisessa.

Käytännössä yhteisessä asiakaspalvelussa onkin pahimmillaan kyse miehitetystä videoneuvottelupisteestä, jossa on tarjolla lomakkeita ja mahdollisesti joitain ostettavia viranomaisten palveluja, mutta varsinaista asiantuntemusta hyvin hajanaisesti. Asiakaspalvelulta pitää julkisessa toiminnassa edellyttää asiantuntemusta ja laatua. Sitä tämä ns. lakisääteiseksi suunniteltu palvelu ei millään tavoin takaa.

Hyvää hankkeen kuvaamassa palvelussa olisi se, että palvelut olisivat lähellä tarvitsijoitaan. Samoin se, että palvelupisteessä voisi palveluja olla tarjoamassa kyseisen palvelusektorin asiantuntija henkilökohtaisesti palvelutarpeesta riippuen.

**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:**

Käytännössä nykykuntarakenteella ehdotus on käsittämätön ja teennäinen. Kun valtaosa yhteispalvelupisteistä olisi kuntien kunnanvirastoilla tai ainakin kuntien keskustoissa, niin miksi siirtää palveluja yhteispalvelupisteeseen, kun varsinaiset asiantuntijat ovat lähellä. Jos taas kuntakentässä tapahtuu suuria muutoksia ja liitoksessa monia pieniä kuntia yhdistyy isoon, niin ei yhteispalvelupiste varsinaiseen kuntapalveluun ratkaisun ole.

Kuntapalvelutkin ovat siis niin moninaisia, että yksi asiakaspalvelija ei juurikaan ketään palvele. Rakennuslupahakemuksen kuka vain voi printata netistä ja jopa palauttaa, samoin päivähoitopaikan hakemuksen, mutta entäpä jos tarvitsee palveluneuvontaa. Toki videoneuvottelumahdollisuus auttaa ja esimerkiksi Jyväskylästä voidaan jopa nyt joissain palveluissa esimerkiksi palvella Sängnätsaloon tai Korpilahdelle asiakasta. Mutta käytännössä tämä ratkaisu toimii melkoisen rajoitetussa osassa palveluja ja itse yhteispalvelupisteen asiakasneuvojan rooli on lähinnä lähellä kunnan puhelinvaihteen tai neuvonnan roolia – ei mitään asiakaspalvelua asiantuntijana sinänsä.

Hankkeen kauniit päämäärät ovat siis vähintäänkin teennäisiä tältäkin osin.

**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:**

Toimintaympäristö sinällään on kuvattu kohtuullisen hyvin ja tuollaisen toimintaympäristön pystyy mikä tahansa kunta organisoimaan – mutta toisaalta toimintaympäristön kuvaus on myös hyvin idealistinen malliinsa uskovan kuvaus.

Hankasalmen kunta ei lähde nyt kovin syvällisesti ottamaan malliin kantaa. Mutta toteamme, että valtion tulisi kustantaa kaikki laitteistot ja tilat, joita toimintaympäristö tarvitsee kokonaisuudessaan. Ja esimerkiksi poliisin tulee yhteispalveluun mennessä luopua käteismaksuvelvoitteistaan, jotta mitään kassajärjestelmää ei yhteispalvelupisteeseen tarvita ylimääräiseksi riskiksi.

**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:**

Hyvää kuvauksessa on se, että mallia esitetään ensin pilotoitavaksi. Malli saattaa parhaimmillaan myös jossain jopa toimia. Mutta hyvin kaukana käytännön arjesta kuvaus kuitenkin on.

**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:**

Kyseinen arviointimalli on hyvin yleisluonteinen ja käytännössä sitä voitaisiin soveltaa mihin vain. Laatuun tuon kaltainen ylimalkainen arviointimenettely ei sen sijaan takaa.

**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:**

Hankasalmen kunnalla ei oikeastaan ole lisäkommentoitavaa tähän sen ohella, mitä jo aiemmissä kysymyksissämme olemme kommentoineet

## 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:**

Tämä kysymys oikeastaan kuvaa hyvin koko hanketta. Aluehallintovirasto keskitettynä hyvin harvoille paikkakunnille ja etäännyneenä täysin kaikesta arjen asiakaspalvelusta kunnissa, ei käytännössä kykene kuin hallinnollisesti valvomaan järjestämisvelvoitteen noudattamista. Ja tähänkin valvontaan käytettävät valtion resurssit kannattaisi kyllä sijoittaa valtion tarjoamiin konkreettisiin asiakaspalveluihin. Ei kunnille turhaan säädetyn uuden lakisääteisen velvollisuuden valvontaan

## 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:**

Rahoitusmalli on erittäin epäoikeudenmukainen. Valtion tulee sitoutua myös omalta osaltaan kaikkien toimintaan liittyvien riskien kattamiseen, jos yhteispalvelupiste valtaosin on sen toimintojen saatavuuden turvaamista kuntalaisille eri puolella Suomea.

Asiakaspalvelupisteen henkilöstön sairausloma tai vaikkapa varhaiseläkemaksut sekä tilojen mahdolliset kosteusvauriokorjaukset – esimerkiksi kaikki tällaiset kulut jäävät esitetystä rahoitusmallissa kokonaan kuntien riskiksi. Samoin palvelujen supistamistarpeiden toteuttaminen, kuten hankkeessa itsessään viitataan.

**Kysymys 11**

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

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

Käytännössä malli on luotu niin, että rahoitus koko ajan laskee ja itse asiassa niin, että yhteis- palvelupiste tekee itse itsensä pikkuhiljaa tarpeettomaksi.

Palvelun järjestäjälle kyseinen malli on erittäin hankala. Kunnan on palkattava henkilöstö pisteeseen. Määräaikaisuuteen tai osa-aikaisuuteen on oltava painavat syyt. Jos asiakassuoritteet vähenevät esimerkiksi 20 %, eivät henkilöstökulut yleensä vähene samassa suhteessa. Näin ollen mallin kautta on jo etukäteen tiedossa, että rahoitus kunnille vähenee nopeammassa tahdissa kuin kunta kykenee leikkaamaan palveluista aiheutuvia menojaan. Hankasalmen kunta ei voi kannattaa esitetyä rahoitusmallia.

**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:**

No oikeastaan kysymys 12 antaa itse osin perusteluja kunnan vastaukseen edelliseen kysymykseen 11. Tämä hanke on hyvin outo. Yhteis- palvelupisteestä halutaan antaa hyvin laadukas kuva ja toisaalta koko ajan joudutaan kuvaamaan sitäkin, että pienin askelin yhteis- palvelupisteet katoavat.

Kunnille tällainen rahoitusmalli on melko mahdoton. Samoin motivaatio luoda palvelua, jonka tarkoitus oikeastaan onkin vähentää palvelujen kysyntää, on ainakin Hankasalmen kunnalla pieni.

**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:**

Kriteeri on sinällään hyvä. Käytännössä kyseinen kriteeri ei ole mitenkään ohjannut valtiota sen

suunnitellessa omaa palveluverkkoaan. Ja nyt valtion itse synnyttämä tilanne, jossa valtion palvelut ovat liian kaukana tarvitsijoistaan, yritetään hoitaa kuntoon säätämällä kyseisten valtion palveluiden järjestäminen lakisääteiseksi kunnille alimitoitetulla korvauksella.

Hankasalmen osalta merkille pantavaa on sekin, että esitetyissä taulukkoharjoituksissa kunta luokituu vielä tuohon 10 % joukkoon, jossa matka kunnan keskustasta esitettyyn yhteispalvelujen tuottajan (Jyväskylän) keskustaan kasvaa yli 40 kilometrin suuruiseksi, mutta siltikään kuntaan ei omaa yhteispalvelupistettä hankkeen toimesta suunnitella.

Hankasalmi maantieteellisen sijaintinsa vuoksi kuuluu ehdottomasti niihin kuntiin, joissa yhteispalvelun pitäisi toteutua. Mutta toteutua vapaaehtoisuuteen nojautuen ja kustannusten oikeudenmukaisella jaolla valtion ja kunnan kesken.

Jyväskylän keskustaanhan ei nyt sen sijaan kannata mitään yhteispalvelupistettä sinällään luoda – eikä varmaan olla luomassakaan - kun maakunnan keskuskaupungissa tulee eri valtion palvelujen asiantuntijoiden hallinnoimat palvelupisteet olla koko maakunnan saatavilla.

#### **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:**

Taas kunnan vastuulle jätetään sopeuttaminen ja esimerkiksi henkilöstö- ja tilariskit. Kunnan olisi siis otettava riski, että sen on löydettävä nopeasti uusia osa-aikaisia tehtäviä muusta palvelutuotannostaan yhteispalvelupisteen työntekijälle jos ja kun kävijämäärät yhteispalvelupisteessä vähenevät. Miksi valtio ei osaltaan kanna vastuusta näistä henkilöstökuluista.

Toisaalta osa kunnan hallussa olevista tiloista on hukkakäynnillä, jos yhteispalvelupisteen tilat ovatkin vain osa-aikaisesti käytössä.

Valtiolle malli on todellakin hyvä, mutta lainsäätäjä ei voi näin yksioikoisesti työntää kaikkia toiminnan riskejä lakisääteisesti kunnille. Tuottavuus ja taloudellisuus ei voi yksipuolisesti toteutua vain valtion eduksi.

#### **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:**

Hankkeen sisään on tavallaan kirjoitettu, että jos niitä perustetaan 164, niin melko nopeastikin käytännön kokemusten kautta niitä alkaa kuitenkin hävitä (vähäinen käyttö...). Parempi lienee perustaa niitä vain 129 kuntaan, jotta edes aiotaan joitakin vuosia pitää kyseisiä pisteitä edes toiminnassa.

Mutta erittäin mielenkiintoista Hankasalmen näkövinkkelistä on se, että kuntamme ei kuulu kummassakaan mallissa yhteispalvelupiste paikkakunnaksi, vaikka etäisyytemme Jyväskylään on yli 50 kilometriä ja väestöpohjamme kuitenkin on noin 5500 asukasta, myös tulevaisuudessa.

### **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:**

Jos kunnalla tai jollain valtion toimijalla on yhä laadukkaampia ja toimivimpia palveluja tarjolla kunnissa – eli niitä ei vielä ole lakkautettu - niin ei pidä lähteä yhdistämään niitä yhteispalvelupisteseen, vaan yrittää luoda yhteispalvelupiste kyseisten palvelujen luokse.

Esimerkkinä tästä on vielä melko toimiva kattava KELA-konttoreiden verkosto, joiden sisään yhteispalvelupisteitä voitaisiin myös hyvin luoda – ja silloin tästä ei tehtäisikään lakisäateistä velvollisuutta kunnille, vaan hyväksyttäisiin se, että yhteispalvelupisteet voisivat olla monenlaisia ja erilaisia sopimuksiin perustuvia kokonaisuuksia.

Nyt esillä oleva yhteispalvelupiste-ehdotus onkin itse asiassa ehdotus, jonka kautta valtio karsisi viimeisen palveluverkostonsa, joka vielä laaja-alaisesti toimii läpi Suomen, alueilta pois. KELAn palvelut toimivat kustannustehokkaasti hyödyntäen sähköisen etäpalvelun periaatetta ja ollen samalla lähellä kaikki suomalaisia. Nyt yhteispalvelun säätämällä lakisäateiseksi kuntien velvollisuudeksi ollaan samalla selkeästi tämäkin toimiva palvelu keskittämässä kunnista pois – tai siten hanketta ainakin voi suoraan Hankasalmen kunnan mielestä lukea.

### **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:**

Kunnalle ei tule tulla velvoitteita palkata valtion palveluksessa olleita työntekijöitä palkkalistoilleen yhteisiä asiakaspalvelupisteitä mahdollisesti luotaessa. Ei ainakaan tässä ehdotetussa mallissa, jossa kaikki henkilöstöriskit jäisivät kunnille. Mistään liikkeenluovutuksesta ei tällaisessa valtion palvelujen ulkoistamisessa ole kyse.

**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:**

Hankasalmen kunta kokee palveluneuvojan tehtäväkentän sellaiseksi, ettei tämä käytännössä juurikaan tiedä suuresta osasta niistä palveluja, joiden piiriin hän kuntalaisia ohjaa. Pahimmillaan ei esimerkiksi tiedä niistä enempää kuin kyseisten palvelujen tarvitsija.

Tässä tilanteessa ei palveluneuvojan tulekaan olla virkasuhteessa, eikä häneltä voi edellyttää valmiutta julkisen vallan käyttöön. Tämäkin tosin kuvaa hyvin yhteispalvelupisteen todellista luonnetta ja palvelun todellista laatua sekä tärkeyttä.

**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:**

Kaiken edellä jo lausutun jälkeen täytyy todeta, että kun kukaan yksittäinen henkilö ei voi hallita koko palvelukirjon kokonaisuutta, niin aikamoinen haaste eri toimijoille on se, että he pystyvät asiakaspalvelusta vastaavan kouluttamaan ja tätä tukemaan.

Melkoinen puhelinvaihteen / ajanvaraajan/ neuvonnan työntekijän rooli asiakaspalvelulla itse asiassa on – asiantuntijahan hän ei voi olla kuin rajatussa osassa palveluja. Hänen tehtävänsä onkin saada varsinainen asiantuntija videoyhteyden päähän asiakkaalle ja lomakkeiden jako on yhteispalvelupisteen todellinen rooli – sekä ehkä poliisin maksujen periminen ja käteiskassasta aiheutuvan riskin ottaminen seudulla, jonne sen poliisin tulo kestää uhkaavassa tilanteessa yli puoli tuntia.

Eli lopuksi Hankasalmen kunta tähdentää, että sillä ei ole mitään vapaaehtoisia yhteispalvelupisteen muodostamisia vastaan. Olemme halunneet vain lausunnossamme tuoda rakentavasti esille mallin heikkouksia, jotta ne oikeasti otettaisiin huomioon. Lakisääteiseksi mallia ei pidä säätää ja luotavassa vapaaehtoisessa kuntien ja valtion yhteispalvelumallissa on oltava kunnille tae siitä, että valtio vastaa itse kaikista omien palvelujensa järjestämisen kunnille aiheuttamista kustannuksista ja riskeistä.