



16.09.2013

Lausuntopyyntö 13.6.2013

**Lausunto asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi siten, että lausunnon antajat vastaavat liitteessä esitettyihin kysymyksiin.

Sisäministeriön poliisiosasto toimittaa ohessa vastaukset esitettyihin kysymyksiin.

Osastopäällikkö

  
Kauko Aaltomaa

Ylitarkastaja

  
Tuija Saari

Liitteet Vastaukset lausuntokysymyksiin  
Jakelu Valtiovarainministeriö  
Tiedoksi Kansliapäällikkö Päivi Nerg

17.9.2013

## 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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Kunnille tehtäviä voidaan antaa vain lainsäädäntöteitse. Näin ollen asiakaspalvelun tulee perustua lakisääteiseen malliin. Kriteereistä miten toimitaan lain antaman raamin puitteissa, tulee voida sopia erikseen.

Lainsäädännön yhteydessä on hyvä pohtia kuinka tarkalla tasolla asiasta on tarkoituksenmukaista säätää esim. tehtävien osalta. Liian tarkka säätäminen esim. tehtävien osalta voi aiheuttaa jäykkyyttä toiminnallisiin muutoksiin.

#### 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 kommentoitavaa asian osalta.

#### 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:**

Poliisi suunnittelee palveluverkoston omista toiminnallisista lähtökohdista käsin. Pora III hankkeessa on määritelty poliisin palveluverkkoa koskevat linjaukset. Nykylainsäädännön puitteissa Pora III hankeraportissa on linjattu ne paikkakunnat, joilla yhteispalvelu tulisi selvittää/toteuttaa. Asiakaspalveluverkosto ei voi korvata poliisin palveluverkoston.

Poliisin palveluvalikoima on joko ns. peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Huomioita tulisi kiinnittää siihen, miten isoissa kaupungeissa palvelut järjestetään (aiheesta enemmän kysymyksen 16 kohdalla).

**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:**

Kannatetaan ehdotusta sekä asiakaspalvelun että kustannusten näkökulmasta.

**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:**

Viranomaisten omien turvallisuutta koskevien määräysten toteuttaminen tulee ottaa huomioon yleisesti ja kustannusten muodossa. Toimintamallityöryhmän osalta ICT-asioissa on vielä paljon selvitettävää. Tilavarauksjärjestelmä on kaikille yhteinen, mutta poliisi käyttää omaa ajanvarausjärjestelmää asiantuntijoiden varaamiseen. HE 27 §:n osalta puhutaan yhteisestä ajanvarausjärjestelmästä, kun termin pitäisi olla tilavarauksjärjestelmä. Tämä on sovittu selkeästi toimintamallityöryhmässä. Kassajärjestelmän osalta käytännön yhteensopivuus täytyy varmistaa. Aspa-pisteissä on kunnan oma järjestelmä ja sitten tilitys poliisille. Kunnan oman ja poliisin kassajärjestelmän yhteensopivuus täytyy varmistaa palvelun laadun takaamiseksi. Silloin kun poliisi liikkuu lupalukun kanssa, poliisi käyttää vain omaa kassajärjestelmäänsä. Poliisilla kaikki luvat maksetaan etukäteen ja kassajärjestelmä on kriittinen osa kokonaisuutta. Lisäksi palvelukorttien tekeminen on iso urakka, johon toivottavasti löytyy aikaa. Tarjottavien palveluiden määrä on nimittäin erittäin suuri.

**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:**

OK, poliisitoimessa poliisihallitus vastaa tästä. Tunnistamistermien osalta on syytä käyttää termiä henkilöllisyyden toteaminen.

**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:**

Lähtökohtaisesti asia on ok. Myöhemmin myös esimerkiksi lupien käsittelyajat voisivat olla mukana. Arviointikriteerit kehittyvät tietysti poliisin oman tulosohjauksen ja mittarien kehittyessä/muuttuessa.

**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:**

Toiminnan yhteneväisyyden takaaminen on keskeinen ja siihen on syytä kiinnittää huomiota. Aikataulus on kriittinen, koska tekemistä on paljon. Jo pelkästään palvelukorttien tekemistä varten on varattava aikaa, koska niiden oikeellisuus on erittäin tärkeää toiminnan laadun ja toimivuuden kannalta.

## 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:**

Monen toimijan osalta on haasteellista ohjeistaa käytäntö siten, että se on samanlaista joka puolella Suomea. Rajanveto siitä, mikä asia kuuluu minkin ohjauksen osaan, ei ole aina yksiselitteistä. Eri-tyisen hyvä yhteistyö on välttämätöntä.

## 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:**

Poliisin asiakaspalveluna tarjottavat lupahallinnon palvelut ovat maksullisia, ja ne perustuvat maksuperustelakiin. Perustamiskustannukset tulee kattaa erillisistä budjettivaroista eikä sitä tule jyvittää asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten kesken. Ylläpitokustannukset tulee voida kattaa täysimääräisesti suoritetoilla. Tällä tullee olemaan korottava vaikutus poliisin suoritemaksuihin, mutta korotuksen suuruutta ei voida arvioida ennen kuin kokonaiskustannusten suuruus ja kohdistuminen poliisin osalle on selvillä. Niissä palvelupisteissä, joissa olisi tarjolla poliisin laaja palveluvalikoima ja poliisin virkamies on joko kokoaikaisesti tai ajanvarauksella paikalla, niin korvauksen tulisi olla vain tilakorvaus.

**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 työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

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

Tässä yhteydessä on syytä selvittää voidaanko kiinteitä kustannuksia vyöryttää hintoihin. Kiinteiden kustannusten osalta hintoihin vyöryttäminen saattaa vaatia lainsäädäntömuutoksia. Valtiotoimijoiden kiinteiden kustannusten jakomalliksi on esitetty arvioitua asiointimäärää.

SM/Poliisiosasto huomauttaa edelleen rahastotyöryhmässä esitetysti, että v. 2011 kaikkien poliisin lupapalvelujen asiointimäärä, n. 2,3 milj. , on väärä suhdeluku ja laskennassa on otettava huomioon nykyisten toimintojen kehittämiseen liittyvät uudistukset, mm. sähköinen asiointi ja ajokorttiasioiden siirto Trafille, jotka vähentävät käyntiasiointia poliisin lupapalveluissa selvästi. Samoin tulee huomioida, että niillä paikkakunnilla, joilla on myös poliisin oma palvelupiste, tulevat asiakasvirrat edelleen kohdentumaan mitä todennäköisimmin poliisin palvelupisteeseen yhteisen asiakaspalvelupisteen sijaan. Näin ollen poliisin osuus valtiotoimijoiden kiinteistä kustannuksista ei ole selvitystyön pohjana olevan käyntiasioinnin määrien mukainen, vaan selvästi pienempi. Lopuksi yhteispalvelupisteiden rakentamisen ja toiminnan rahoittajien kustannuksia on aktiivisesti seurattava ja pystyttävä tarkistamaan ja tarvittaessa kustannussuhdetta muuttamaan.

**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:**

Vähäisen kysynnän palvelupisteistä ei saa aiheutua lisäkustannuksia yhteispalveluun osallistuville tahoille. Huomioitava on myös kunnan oma vastuu kustannuksista niiltä osin, kun pisteessä tarjotaan kunnan omia palveluja. Valtion viranomaisten ei siis tule rahoittaa kokonaisuudessaan pisteiden toimintaa ja perustamiskustannuksia.

**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:**

Ei kommentoitavaa asian osalta.

#### 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 pisteiden tulisi olla taloudellisesta kustannustehokkaita eikä valtiotoimijoille saa aiheutua lisäkustannuksia kuntatoimijan toiminnasta.

#### 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: SM/PO kannattaa 129 pisteen verkostoa.**

#### 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:**

Poliisin palveluverkosta koskevat linjaukset on määriteltä Pora III hankkeen yhteydessä, ja ne perustuvat poliisin omiin toiminnallisiin lähtökohtiin.

Poliisin palveluvalikoima on joko ns. peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Huomioita tulisi kiinnittää siihen, miten isoissa kaupungeissa palvelut järjestetään. Poliisiasemilla on hälytystoimintaa, rikostorjuntaa ja lupatoimintaa, ja tarve ylläpitää edellä mainittuja toimintoja säilyy. Näin ollen poliisiasemalla tarjottavien lupapalvelujen lisäksi ei ole tarkoituksenmukaista tarjota samalla paikkakunnalla useassa paikassa laajan valikoiman mukaisia poliisipalveluja.

### **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:**

Poliisin henkilöstön tulee edelleen pysyä osana poliisihallinnon henkilöstöä eikä ilmoittautumismenettelyn lähtökohtaisesti tule koskea poliisihenkilöstöä kuin korkeintaan joissain poikkeustilanteissa, esim. silloin jos poliisin omaa palvelupistettä ollaan lakkauttamassa eikä henkilö halua siirtyä toiselle paikkakunnalle.

**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:**

Poliisin palveluvalikoima on joko ns. peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Poliisin laajan valikoiman mukaiset palvelut annetaan vain poliisin oman henkilöstön toimesta.

**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:**

Poliisin substanssipalvelujen osalta perehdytys, koulutus ja muu ammattitaidon kehittäminen tapahtuu poliisin oman perehdytys- ja koulutusjärjestelmän kautta (henkilöstö on osa poliisin henkilöstöä).

