

## LAUSUNNON ANTAMINEN JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

## KHALL § 325

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 13.9.2013 mennessä.

Asiakaspalvelu 2014 hanke perustuu pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetulle tavoitteille, jonka mukaan koko maassa luodaan kuntatasolla kattava yhteispalvelupisteiden verkko sekä selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina.

Asiakkaan kannalta tavoitteena on, että hän saa julkiset palvelut yhden luukun periaatteella yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, jotka sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista. Samalla tavoitteena on lisätä julkisen hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on tarjolla sekä ylläpitäjäkunnan asiakaspalvelut että valtion palveluista poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraatin, työ- ja elinkeinotoimiston sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen asiakaspalvelut. Edellä mainitut palvelut tulisivat lakiehdotuksen mukaan lakisääteisesti järjestettäväksi yhteisissä palvelupisteissä kun taas Kelan ja maanmittauslaitoksen palveluja voidaan tarjota yhteispalvelupisteissä sopimusperusteisesti.

Henkilökohtaista palvelua antavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin kun palvelu edellyttää toimialan (esim. verottajan) erityisasiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikanpäällä toimien. Myös sähköisten palvelujen tarjontaa lisätään. Valtio korvaa ylläpitäjäkunnille valtion asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta aiheutuvat kulut.

Hanke ehdottaa kahta mallia ylläpitäjäkunniksi (164 ja 129 kuntaa). 164 kunnan palveluverkkomallissa ylläpitäjäkunnaksi ehdotetaan Turkuja, jonka vaikutusalueeseen kuuluvat Paimion lisäksi Rusko, Aura, Kaarina ja Sauvo. Toinen 129 ylläpitäjäkunnan verkon ylläpitäjäkunnat on valittu siten, että verkosto kattaisi alueet, joilta nyt puuttuu ehdotetuista palveluista vähintään kaksi palvelua niistä palveluista, joita esitetään järjestettäväksi lakisääteisesti yhteispalvelupisteissä. Paimiota ei ole kummassakaan mallissa ehdotettu yhteispalvelun ylläpitäjäksi. Hankkeen toimeenpanovaihe päättyy 31.12.2015 ja siirtymäkausi vuonna 2019.

Lausuntoa pyydetään erikseen määritelyihin kysymyksiin (liite).

Kaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää antaa liitteen mukaisen lausunnon Julkisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Liitteen lausunnon lisäksi Paimion kaupunki haluaa esittää lausuntoaan, et-

tä yhteispalvelupisteiden perustamisesta huolimatta Paimiossa tulee säilyttää TE-toimiston palvelut. Paimion kaupunki esittää, että lakisääteisten yhteispalvelupisteiden lisäksi valtionhallinnolla tulisi olla valmiuksia perustaa sopimusperusteisia yhteispalvelupisteitä yhdessä kuntien kanssa.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin. Lausunto asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista on pöytäkirjan liitteenä n:o 21/2013.

Täytäntöönpano: VM

---

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Paimiossa 11.9.2013

Virallisesti:

Jaana Hölsö  
pöytäkirjanpitäjä

## 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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämissmallista:**

Lakisääteisen asiakaspalvelun lisäksi kunnille tulee jättää mahdollisuus yhdessä valtionhallinnon kanssa perustaa tarvittaessa sopimusperusteisia yhteispalvelupisteitä. Paimion kaupunki pitää tärkeänä, että lakisääteisen asiakaspalvelupisteen (Turku) lisäksi ainakin te-toimiston palvelut säilytetään Paimiossa. Em. palvelun supistamiset ovat jo nyt vaikuttaneet palvelua heikentävästi ja mikäli niitä edelleen supistetaan vaikuttaa se merkittävästi heikommassa työmarkkina-asemassa olevien asukkaiden palvelun saatavuuteen.

Paimio on valmis sopimusperusteiseen yhteispalveluun, joka sisältää vähintään te-toimiston palvelut.

#### 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:**

Tavoite tarjota palveluita yhden luukun periaatteella on pääsääntöisesti kannatettava ja asiakaslähtöinen.

Tällä esityksellä valtio siirtää kuntien hoidettavaksi lisää tehtäviä ja vastuuta. Kuinka varmistetaan että luvattu valtionrahoitus yhteisten palvelupisteiden kustannuksiin myös kattaa kulut tulevaisuudessa?

#### 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:**

Esitys tarkoittaa Paimion kaupungin osalta mm. sitä, että te-toimiston jo ennestään supistettu palvelu loppuu kokonaan. Tämä vaikuttaa kaupungin ja paikallisen Te-toimiston kanssa tehtävään yhteistyöhön mm. yhteisissä työllisyyttä edistävässä hankkeissa.

#### **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:**

Paimion kaupunkia ei ole kummassakaan mallissa ehdotettu ylläpitäjäkunnaksi, jolloin kaupunki huolehtii edelleen oman asiakaspalvelunsa järjestämisestä nykyisessä palvelupisteessään.

Paimion kaupunki on valmis laatimaan kaupungin ja te-toimiston yhteisen palvelupisteen selvityksen vaihtoehtona Turun ylläpitäjäkunnasta saatavalle palvelulle.

### **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:**

#### **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:**

Toimintamallissa on huomioitava, että kaikilla asiakkailta ei ole valmiuksia tai resursseja hyödyntää etäpalvelua tai asiakaspäätteiden tarjoamaa palvelua, vaan he tarvitsevat edelleen henkilökohtaista palvelua.

#### **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 seurantaa.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämistä- ja kehittämismallista:

**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:**

**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:**

**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:**

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:**

Maantieteellisen etäisyyden lisääntyessä nykyiseen verrattuna, tulee saavutettavuudessa huomioida palvelun saatavuus myös normaalin virka-ajan ulkopuolella (ilta-ajat). Katso kysymys 1. Tehtävien palveluissa osalle asiakkaita palvelu ei ole saavutettavissa ehdotetuilla kriteereillä.

### **Kysymys 14**

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasiain 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. Vaihtoehtoisissa 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:**

Esitys tarkoittaa sitä, että yhteisen asiakaspalvelun jälkeen ei yksittäisiin kuntiin jäisi enää valtionhallinnon palveluita. Paimion kaupungin toiminnan kannalta tärkeitä paikallisesti saatavia palveluita ovat te-toimiston palvelut (mm. yhteiset työllisyyteen liittyvät hankkeet ja hankeyhteistyö), jolloin palvelujen purkaminen siirtää asiointiin nykyistä kauemmaksi. Vaarana on, että kaikkein eniten palvelua tarvitsevat asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa palvelua, mikä voi pidemmällä tarkastelujaksolla vaikuttaa välillisesti sosiaali- ja terveystalouden menojen kasvuun paikallisella tasolla.

### 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:**

Vapaaehtoisuuteen perustuva siirtyminen uuden työnantajan palvelukseen on hyvä lähtökohta mutta samalla on huomioitava myös se, että kokonaishenkilöstömäärä ei saa kasvaa, mikäli lähtöhalukkuutta ei ole riittävästi ja ylläpitäjäkunnat joutuisivat rekrytoimaan lisää henkilöitä oman ja valtionhallinnon organisaation ulkopuolelta.

#### **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:**

#### **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:**

Ylläpitäjäkunnat eli palveluntuottajat tarvitsevat ao. viranomaisen kanssa tehtävää yhteistyötä eri alojen asiakaspalvelutehtävien kouluttamisessa. Tämä yhteistyö on varmistettava, jotta asiakaspalvelijoilla on ajantasainen tieto käytettävissään.

