

1070/2013

§ 146 Utlåtande om slutrapporten gällande projektet för att utveckla den offentliga förvaltningens kundbetjäning

Bilaga Kst 1/146/12/13

Finansministeriet ber om kommunens utlåtande om slutrapporten gällande projektet för att utveckla den offentliga förvaltningens kundbetjäning.

I projektets slutrapport konstateras att om den offentliga förvaltningens gemensamma kundbetjäning stadgas enligt lag enligt vilken kommunerna ansvarar för grundande och upprätthållande av gemensamma kundbetjäningsspunkter som förutom i värdkommunens ärenden betjänar i ärenden som gäller polisens tillståndsförvaltning, skatteförvaltning, magistrat, arbets- och näringsbyråer medräknat sysselsättningservice samt NTM-centraler. Målet är att kundbetjäningen i de gemensamma betjäningsspunkterna omfattar de ovan nämnda myndigheterna.

Kommunalt anställda serviceradgivare betjänar kunderna personligt. Om betjäningen förutsätter sakkunskap inom myndighetens verksamhetsområde, betjänas kunden av en myndighetsanställd sakkunnig antingen via distanskontakt eller på plats. Kunden hänvisas i första hand till elektronisk service om den önskade servicen finns elektroniskt tillgänglig.

Staten kompenserar kommunerna för kostnader som orsakas av tillhandahållandet av kundbetjäning. Förslaget gör det också möjligt att ordna gemensam kundbetjäning på avtalsbasis.

Slutrapporten på adressen:

https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp

Beredare: förvaltningschefen

Förslag:

Kommunstyrelsen godkänner det bifogade svaret.

Beslut:

Godkändes.

1070/2013

§ 146 Lausunto Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista

Liite kh 1/146/12/13

Valtiovarainministeriö pyytää kunnan lausuntoa Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut.

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavana sähköisenä.

Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Loppuraportti on luettavissa osoitteessa:

https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20130612Asiaka/name.jsp

Valmistelija: hallintojohtaja

Esitys:

Kunnanhallitus hyväksyy oheisen vastauksen.

Päätös:

Hyväksyttiin.

8.8.2013

REMISSFRÅGOR: SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS KUNDSERVICE

Ordnandet av den gemensamma kundservice och de tjänster som tillhandahålls genom den

Fråga 1

Projektet föreslår att den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice baseras på en lagstadgad modell, där de myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice och de myndighetstjänster som alltid tillhandahålls inom den gemensamma kundservice föreskrivs i lag. Den lagstadgade gemensamma kundtjänsten kompletteras med avtalsbaserad gemensam kundservice. (Modellen beskrivs i 6–14 §, 16 § och 17 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på modellen för ordnande av den gemensamma kundservice som bygger på lag:

Om den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice bygger på en lagstadgad modell, borde modellen förverkligas under en övergångsperiod. Under övergångsperioden borde staten ersätta kostnaderna som föranleds för kommunerna i sin helhet, ordna nödvändig utbildning för personalen och informera om det nya verksamhets sättet i samarbete med kommunerna. Detta förfarande kunde göra det möjligt att etablera det nya verksamhets sättet i kommunerna som har organiseringsansvaret och bland invånarna/kunderna.

Fråga 2

Projektet föreslår att ordnandet och upprätthållandet av den gemensamma kundservice åläggs kommunerna i lag (*skyldigheten att ordna service*). De kommuner som är skyldiga att ordna gemensam kundservice föreskrivs i lag. (Kommunernas skyldighet att ordna gemensam kundservice beskrivs i 4 § och 5 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna skyldigheten att ordna service som åläggs kommunen:

Se fråga 1.

Fråga 3

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservice lagstadgat alltid tillhandahåller tjänster av följande statliga myndigheter: polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraterna, närings-, trafik- och miljöcentralerna samt arbets- och näringsbyråerna inklusive servicecentren för arbetskraften. (Tjänster av dessa myndigheter som tillhandahålls inom den gemensamma kundservice beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice samt på de tjänster som tillhandahålls inom den gemensamma kundservice:

Inget att kommentera.

Fråga 4

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservicestället också ska tillhandahålla kundservice som gäller sådana uppgifter som enligt lag ska skötas av kommunen. (Förslaget beskrivs i 14 § i lagförslaget.)

Skriv nedan era eventuella synpunkter om det föreslagna ordnandet av kommunens kundtjänster inom den gemensamma kundservicen:

Det föreslagna gemensamma serviceutbudet är för omfattande. Ifråga om kommunal service kan värdkommunen ge närmast rådgivande service.

Verksamhetsmiljö, verksamhetsmodell och modell för kvalitetsbedömning

Fråga 5

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 15 och 27 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundserviceställets föreslagna verksamhetsmiljö:

Inget att kommentera.

Fråga 6

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 7 och 8 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsprocesser. Där ges en allmän beskrivning av servicehändelsen och processbeskrivningar för olika servicehändelser.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna processbeskrivningarna:

Inget att kommentera.

Fråga 7

I kapitel 5.8 i projektets slutrapport beskrivs modellen för bedömning av det gemensamma kundserviceställets kvalitet: mål och indikatorer för bedömningen och bedömningskriterier (jämför även 19 och 25 § i lagförslaget).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna bedömningsmodellen:

Inget att kommentera.

Fråga 8

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport beskrivs igångsättningen och utvecklingen av ett gemensamt kundserviceställe: testning, igångsättning, utveckling och uppföljning av verksamhetsmodellen.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för igångsättning och utveckling av ett gemensamt kundserviceställe:

Inget att kommentera.

Styrning och tillsyn

Fråga 9

Projektet föreslår att den gemensamma kundservicens allmänna administrativa styrning åläggs finansministeriet, som får stöd av delegationen för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Styrningen, uppföljningen och tillsynen av tjänsterna skulle ankomma på de behöriga statliga myndigheter som avses i 19 § i lagförslaget. Enligt förslaget ska styrningen och uppföljningen ske i samarbete med kommunerna. Regionförvaltningsverkets uppgift skulle vara att övervaka att kommunens skyldighet att ordna service iakttas. Modellen för styrning och tillsyn beskrivs i 18–21 § i lagförslaget.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för styrning och tillsyn av det gemensamma kundservicestället:

Inget att kommentera.

Finansieringsmodell

Förslag om den gemensamma kundservicens finansieringsmodell presenteras i 31 § i lagförslaget.

Fråga 10

Enligt projektets förslag ska ersättning betalas av statens medel till kommunerna för tillhandahållande av kundservicefunktioner för statliga myndigheters räkning. I finansieringssystemet ingår en grunddel som täcker fasta kostnader och en prestationsbaserad del som i huvudsak täcker rörliga kostnader (lönekostnader).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på finansieringssystemets föreslagna grundläggande struktur:

Se fråga 1.

Fråga 11

Syftet med det finansieringssystem som projektet föreslår är att ersätta fasta kostnader på kalkylmässiga grunder som fastställs utifrån den uppskattade volymen av uträttade ärenden i tjänsten. Avsikten är att de prestationsbaserade ersättningarna fastställs utifrån de arbetstider som genomsnittliga eller typiska prestationer kräver samt utifrån kundrådgivarnas löner. I kalkylen ingår ett antagande om att antalet ärendebesök i tjänsten minskar iframtiden.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för beräkning av ersättningar:

Se fråga 1.

Fråga 12

Enligt projektets förslag på finansieringsmodell kan det uppstå situationer i vilka ersättningarna på grund av ringa efterfrågan inte täcker de kostnader som kundservicestället medför. Förslagsvis ska man förbereda sig för sådana situationer genom att förkorta kundserviceställets öppettider, i vissa fall genom att höja ersättningen eller i sista hand genom att stänga kundservicestället i fråga.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna förfarings sättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan:

Om den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice förverkligas på det föreslagna sättet med en övergångsperiod och så att invånarna/kunderna informeras effektivt om det nya verksamhets sättet, kan eventuella stängningar av kundserviceställen undvikas. Förhöjd ersättning är nödvändigt om antalet kunder är otillräckligt.

Nätverket av serviceställen

Förslag gällande den gemensamma kundservice ns nätverk av serviceställen beskrivs i 4 och 5 § i lagförslaget.

Fråga 13

Projektet har valt ut serviceställets tillgänglighet som det viktigaste kriteriet för nätverket av serviceställen. Kriteriet är att 90 procent av invånarna på verksamhetsområdet har en kortare väg än 40 kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna tillgänglighetskriteriet:

Inget att kommentera.

Fråga 14

Ett ytterligare kriterium som gäller för nätverket av serviceställen är att nätverket ska göra det möjligt att ordna ärendebesöken på ett produktivt och ekonomiskt sätt. I det föreslagna nätverket av serviceställen finns ett visst antal kundserviceställen som genom deras tillgänglighet uppskattas få låga klientmängder. För att verksamheten på dessa serviceställen ska vara ekonomisk och produktiv, ska deras personal kunna arbeta med andra kommunala uppgifter under en del av sin arbetstid.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på ekonomin och lönsamheten av det föreslagna nätverket av serviceställen:

Personalen på det gemensamma servicestället ska bemästra ett mycket omfattande serviceutbud. Deltagande i kommunens övriga uppgifter får inte utgöra ett hinder för skötseln av uppgifterna i den gemensamma kundservicen.

Fråga 15

I projektets slutrapport presenteras två alternativ för den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av kundserviceställen. I alternativen grundas serviceställen i 164 eller 129 kommuner (i lagförslaget presenteras endast alternativet med 164 kommuner).

Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna alternativen för nätverket av verksamhetsställen:

Inget att kommentera. Kyrkslätt ordnar gemensam service åt Ingå och Sjundeå i båda modellerna.

Fråga 16

Det finns överlappningar mellan den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av serviceställen och de deltagande aktörernas egna nätverk av serviceställen. Dessa överlappningar försämrar möjligheterna att bygga ett gemensamt nätverk av kundserviceställen.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på en eventuell nedmontering av överlappningarna mellan den gemensamma kundserviceens nätverk av serviceställen och aktörernas egna nätverk av serviceställen:

Serviceställen kan eventuellt gallras först när den planerade förändringen har genomförts och konstaterats fungera.

Personalens ställning och kundrådgivarens uppgifter

Fråga 17

I 34 § i lagförslaget föreslås att en kommun som upprätthåller gemensamma kundserviceställen också svarar för rekryteringen av de kundrådgivare som arbetar på kundserviceställena. I de fall i vilka anställda övergår från statens serviceproducenter till kommunerna sker övergången på frivillig basis genom ett anmälningsförfarande.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på förfarandet för rekrytering och anmälan:

Personalen ska överföras från staten till kommunerna på ett kontrollerat sätt och det får inte leda till ett överdimensionerat personalantal i kommunerna.

Fråga 18

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslagets konstateras ytterligare att rådgivarnas uppgifter vid den gemensamma kundservicen inte omfattar användning av offentlig makt, om inte annat föreskrivs i lag.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på kundrådgivarens uppgifter:

Kundservice ska inte omfatta användning av offentlig makt.

Fråga 19

I 25 § i lagförslaget föreslås att serviceproducenter som tillhandahåller sina tjänster i den gemensamma kundservicen svarar inom det egna ansvarsområdet för handledning och utbildning samt utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens och ser till att kundrådgivarna har möjlighet att få expertstöd.

Skriv nedan era eventuella synpunkter på det operativa stöd och den utbildning som ska ges till kundrådgivarna:

Kundrådgivarnas handledning och utbildning, utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens, samt expertstöd av den organisation vars ansvarsområde servicen gäller är en absolut grundförutsättning för att den gemensamma kundservicen ska fungera.

8.8.2013

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:

Mikäli julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu tulisi jatkossa perustumaan lakisääteiseen malliin, malli olisi toteutettava siirtymäkauden avulla. Siirtymäkauden aikana valtion tulisi korvata kunnille kustannukset täysimääräisinä, järjestää henkilöstölle kattava koulutus ja tiedottaa uudesta toimintatavasta yhteistyössä kuntien kanssa. Menettely voisi mahdollistaa uuden toimintatavan vakiintumisen järjestämisvastuussa olevissa kunnissa ja asukkaiden/asiakkaiden keskuudessa

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:

Katso kysymys 1

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Ehdotettu yhteinen palveluvalikoima on liian laaja. Kuntien palvelujen osalta järjestämisvastuussa oleva kunta voi hoitaa muiden kuntien osalta lähinnä neuvontaan liittyviä palveluita.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Ei kommentoitavaa

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:

Ei kommentoitavaa.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Ei kommentoitavaa.

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:

Ei kommentoitavaa.

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:

Katso kysymys 1.

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:

Katso kysymys 1.

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:

Mikäli julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu toteutettaisiin suunnitellulla tavalla, ja sen läpiviemiseen sisällytetään siirtymäaika, jolloin uudesta toimintatavasta tiedotetaan asukkaista/asiakkaita tehokkaasti, voidaan mahdollisilta asiakaspalvelupisteiden sulkemisilta välttyä. Korotettu korvaus on välttämätön, jos asiakasvirrat eivät ole riittävän suuria.

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.

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:

Yhteispalvelupisteen henkilöstön tulee hallita erittäin laaja palveluvalikoima. Kunnan muihin tehtäviin osallistuminen ei saa olla este yhteispalvelun tehtävien hallitsemiseen.

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:

Ei kommentoitavaa. Kirkkonummi toimii molemmissa malleissa yhteispalvelun järjestäjänä Inkoolle ja Siuntiolle.

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:

Palvelupisteiden mahdollinen karsiminen voidaan toteuttaa vasta kun nyt suunniteltu muutos on viety läpi ja todettu toimivaksi.

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:

Henkilöstön siirtyminen valtion palveluksesta kunnille tulee tapahtua hallitusti, eikä saa merkitä henkilöstömäärän ylimitoitusta kunnissa.

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:

Julkisen vallan käyttö ei kuulu asiakaspalveluun.

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:

Palveluneuvojien perehdyttäminen, koulutus, muu ammattitaidon kehittäminen ja ylläpito sekä asiantuntijatuen tarjoaminen sen organisaation toimesta, jonka vastuualueeseen palvelut kuuluvat on ehdoton perusedellytys yhteispalvelun onnistumiselle.