

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

D/2410/00.04.00.00/2013

Perusteluosa

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen, jonka loppuraportti on valmistunut. Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa em. kehittämishankkeen loppuraportista sekä siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi asiaa koskevaksi laiksi. Lausunto pyydetään antamaan viimeistään 13.9.2013. Lausuntopyyntöön liittyy oheinen kysymyslomake.

Hanke on kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisestä asiakaspalvelupisteestä.
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Edellä kerrottu on ilmaistu lakiluonnoksen 1 §:ssä seuraavasti: Tämän lain tarkoituksena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteispalvelupisteistä säädettäisiin lailla, jonka mukaan kunnat vastaisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Kunnilla olisi siis toisin sanoen ns. liiketoimintavastuu asiakaspalvelupisteistä samoin kuin työnantajariski.

Laissa säädettäisiin myös niistä viranomaisista, jotka aina tarjoaisivat palveluitaan ko. asiakaspalvelupisteissä. Näitä olisivat poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot ml. työvoiman palvelukeskukset sekä ELY –keskukset. Tämän lisäksi lakiesitys pakottaisi myös asianomaisen kunnan tarjoamaan omia asiakaspalveluitaan ko. yhteispalvelupisteiden kautta. Lakiehdotus antaa mahdollisuuden tarjota myös muiden kuin edellä lueteltujen viranomaisten palvelua sopimusperusteisesti.

Yhteispalvelupisteessä henkilökohtaista palvelua antaisivat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaisivat viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä.

Valtion varoista maksettaisiin kunnille korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävän hoitamisesta. Esityksessä mainitaan ajatuksena kunnille koituvien välittömien kustannusten täyden korvauksen periaate, joka toteutettaisiin maksamalla perusosa ja suoritteisiin perustuva korvaus. Hallituksen esityksessä arvioidaan, että 40 % yhteispalvelupisteiden tehtävistä tulisi olemaan valtion tehtäviä. Lisäksi valtioneuvoston

asetuksella olisi tarkoitus antaa tarkempia säädöksiä kunnalle maksettavien korvausten perusteista ja maksamisesta noudatettavasta menettelystä.

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoista palvelupisteverkkoa. Toisessa olisi maan laajuisesti 164 pistettä (Lahden kaupunki mukana) ja toisessa 129 pistettä (Lahden kaupunki ei mukana).

Seuraavassa on lausuttu ja nostettu esiin Lahden kaupungin kannalta olennaisia seikkoja, joita täydentää oheiseen kysymyslomakkeeseen annetut vastaukset.

- Esityksen yhtenä tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta. Lahden kaupungissa käytännössä kaikki esityksessä mainitut julkisten hallinnon viranomaisten palvelut sijaitsevat tällä hetkellä 500 metrin säteen sisällä kaupungin keskustasta. Lahden kaupungissa yhteinen palvelupiste ei tosiasiaa paranna asiakaspalvelun saatavuutta.
- Esityksen muina tavoitteina on parantaa asiakaspalvelun tuottavuutta ja tehokkuutta. Valtion viranomaisten asiakaspalvelun tuottavuutta ja tehokkuutta on tarkoitus parantaa siten, että asiakaspalvelun järjestäminen säädettäisiin kuntien vastuulle. Kuntanäkökulmasta tulisi edetä ilman kunnille säädettyä lakiin perustuvaa velvoitetta. Kunta voi sopia valtion kanssa niistä ehdoista, joilla se ottaa erikseen sovittavalla korvauksella tuottaakseen myös valtion viranomaisten palveluja.
- Esityksessä tulisi panna vielä paljon suurempi paino sähköiselle asioinnille ja sähköisille palveluille, jolloin fyysisten palvelupisteiden tarve ja merkitys ja myös niistä aiheutuvat kulut pienenevät merkittävästi.
- Maan hallitus on selvittänyt kuntien laissa säädettyjen tehtävien määrää ja yleisesti on todettu kuntien lakisääteisten tehtävien valtava kasvu viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Tämä on osaltaan ollut aiheuttamassa julkisen talouden kestävyysvajetta. Nyt kuitenkin esitetään taas yhden uuden lakisääteisen tehtävän säätämistä kunnille ilman takeita tehtävän rahoituksesta.
- Esityksen rahoitusmalli ei ole vielä valmis eikä varmista hallituksen esitysluonnoksessa mainittua täyden korvauksen periaatetta. Itse asiassa arviona on, että vain 40 % asiakaspalvelupisteen työstä olisi valtion viranomaisten asiakaspalvelua. Rahoitusmalli ei myöskään tällaisenaan ota huomioon sitä, että kunnat kantavat työnantajariskin ja liiketoimintavastuun kokonaisuudessaan. Rahoitusmallin pohjaksi tulisi ottaa kaikki kunnalle aiheutuvat kulut mm. työntekijästä aiheutuva kokonaiskulu (ei pelkästään palkkakulu, kuten hankkeen loppuraportissa on tehty), toiminnan johtamisesta syntyvä kulu yms.
- Luonnos hallituksen esitykseksi lähtee 164 palvelupisteen mallista. Kuitenkin hankkeen rahoitustyöryhmä on selvityksessään päätenyt siihen, että taloudellisesti kannattavin ja tuottavin laajuus olisi 129 asiakaspalvelupistettä.

Liitteenä

1. Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 17.6.2013
2. Kysymyslomake vastauksineen

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Jyrki Myllyvirta

Päätösehdotus

Lausuntonaan Lahden kaupunki ilmoittaa, että se ei pidä tarpeellisena

yhden yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamista Lahden kaupunkiin, koska se ei todellisuudessa paranna julkisen hallinnon asiakaspalvelua Lahdessa. Erityisesti menettely, joka pohjautuu uuden lakisääteisen tehtävän antamiseen kunnille, ei ole kannatettava varsinkin, kun sen täysimääräisestä rahoittamisesta ei todellisuudessa ole varmuutta. Lakiesityksessä säännellään myös kunnallisen palvelun antaminen pakolliseksi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tämä rajoittaa kunnan päätösvaltaa siihen miten kunta organisoii tehtävänsä ja todellisuudessa rajoittaa kunnallista itsehallintoa. Muilta osin kaupungin kanta esitettyihin yksityiskohtiin tulee ilmi oheisista vastauksista esitettyihin kysymyksiin.

Samalla kaupunginhallitus tarkastaa pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Samalla kaupunginhallitus tarkasti pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

Asian valmistelija /
Lisätietojen antaja

Kaupunginsihteeri Janne Mäki (puh. 044 716 1844) /
kaupunginlakimies Pekka Virkkunen (puh. 044 416 3072)

Toimenpiteet

Ote s-postilla (pdf- ja word-muodossa) 13.9. mennessä
valtiovarainministeriö: valtiovarainministerio(at)vm.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto

Otteen oikeaksi todistaa konsernipalvelujen kansliassa syyskuun 11 päivänä 2013

viran puolesta:



Janne Mäki
kaupunginsihteeri

Otteen saaja:
Valtiovarainministeriö

Lahden kaupunki
Viranomaisen:
Kaupunginhallitus

Päivämäärä:
09.09.2013

Pykälä:
§ 304

Koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, kuntalain 91 §:n nojalla tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta.

Muu peruste, mikä

Asianosainen:

Annettu tiedoksi sähköisesti, pvm:

Lähetetty tiedoksi kirjeellä, joka on annettu postin kuljettavaksi, pvm:
(kuntalaki 95 §) Tiedoksiantaja:

Luovutettu asianosaiselle
Paikka ja pvm:

Muulla tavoin, miten

Vastaanottajan allekirjoitus

11.9.2013

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:

Yleisesti ottaen lakisääteinen malli on hyvä, koska se pakottaa valtion viranomaiset yhteistyöhön mutta Lahden kaupungin alueella se ei todellisuudessa paranna julkisen hallinnon asiakaspalvelua.

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:

Lahden kaupunki vastustaa uutta lakisääteistä tehtävää kunnille. Asiassa tulisi edetä toisinpäin eli mikäli kaupunki katsoo omien asiakaspalvelujensa keskittämisen järkeväksi, voisi se vapaaehtoisuuden pohjalta ottaa myös valtion asiakaspalvelutehtäviä hoitaakseen korvausta vastaan.

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:

Lahden kaupungin osalta asiakaspalvelu ei todellisuudessa parannu. Yleisesti ottaen esityksessä kuvatut palvelut lisättyinä Kansaneläkelaitoksen palveluilla kokoa tarpeeksi suuren palvelupaketin, jotta pienellä paikkakunnalla saadaan yhteiselle asiakaspalvelupisteelle riittävästi kysyntää.

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:

Kunnan palveluista yhteisessä palvelupisteessä ei tule säätää lain tasolla. Kunnan palvelujen organisoinnin tulee olla kunnan omassa päätösvallassa. Kunnan palvelujen hoitamisesta säätäminen saattaa jopa rajoittaa kunnallista itsehallintoa.

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:

Yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Yhteiset tietojärjestelmät ovat tässä erityisessä asemassa ja niiden toiminnallisuuteen on syytä panostaa. Valtioneuvoston tuleva asetus ei saa kuitenkaan sitoa esim. tilavaatimuksia liian tiukasti, jotta paikallisesti voidaan harkita järkevimät ja kustannustehokkaimmat tilat.

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:

Esitetty toimintamalli näyttää teoreettisena mallina hyvältä. Jos kuitenkin lakiehdotuksen 8 §:ssä mainittu etäpalvelujärjestelmä ei toimi kunnolla, joutuu asiakas helposti käymään asiakaspalvelupisteessä useaan kertaan. Erityisesti tekniset valmiudet toimivaltaisen viranomaisen etäpalvelulle tulisi olla valmiit ja testatut ennen yhteisten asiakaspalvelupisteiden avaamista.

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:

Arviointimalli on hyvä. Arviointiin tarvittavan materiaalin kerääminen tulee hoitaa mahdollisimman automaattisesti, ettei se rasita liikaa järjestämisvelvollista kuntaa.

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:

Käynnistämisen- ja kehittämismalli on hyvä mutta loppuraportissa mainittu aikataulu on todennäköisesti liian optimistinen. Jo pelkästään yhteisten tietojärjestelmien hankkiminen ja testaaminen tulee kestämään niin kauan, että pilottia tuskin päästään testaamaan vuoden 2013 puolella.

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:

Ohjaus- ja valvontamalli on hyvä.

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:

Kunnille tuleva lakisääteinen tehtävä on korvattava täysimääräisesti ottaen huomioon henkilöstöstä aiheutuvat todelliset kustannukset (ei pelkästään palkkakulut), työnantajariski ja liiketoimintavastuu. Esitetty järjestelmä on sinänsä hyvä, jos myöhemmin valtioneuvoston asetuksella määriteltävät korvauksen perusteet ovat oikeudenmukaiset ja ottavat huomioon mm. edellä kerrotut vastuut ja riskit sekä toiminnan johtamisesta yms. kunnalle aiheutuvat kulut.

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:

Kustannukset on korvattava järjestävälle kunnalle täysimääräisenä. Rahoitusmallista tulee luoda joustava niin, että mikäli osa korvauksesta tulee arvioidun asiointimäärän mukaan, tulee sitä voida oikaista todellista asiointimäärää vastaavaksi. Suoritekorvausten määrittelyn pohjaksi ei tule käyttää pelkästään asiakasneuvojen palkkoja vaan lisäksi tulisi ottaa huomioon työnantajariski, liiketoimintavastuu, toiminnan johtamisesta aiheutuvat yms. kulut.

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 tilanteissa vastuu kustannuksista ei voi olla vain kunnalla varsinkin, jos palvelupisteen aukipitäminen on kunnan lakisääteinen velvollisuus. Kunnalla tulee olla mahdollista myös palvelupisteen sulkeminen, jos sille on perusteet.

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:

Saavutettavuuden kriteerejä tulee voida tarkastella vielä paikallisesta näkökulmasta ottaen huomioon olemassa olevat palvelupisteet, julkisen liikenteen taso yms. seikat.

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:

Vähäisen asiakasmäärän pisteiden osalta pitää olla mahdollisuus tehdä joustavia ratkaisuja sekä toiminnan että rahoituksen osalta. Joka tapauksessa valtion tulee korvata kustannukset kunnalle täysimääräisenä.

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:

Hankkeen rahoitusryhmä päätyi siihen, että 129 palvelupisteen verkosto olisi taloudellisesti kannattavin ja tuottavin. Lahden kaupungilla ei ole halua osallistua yhteisen palvelupisteen rakentamiseen esitetyltä lakimääräisen tehtävän pohjalta, joten kaupungin käsityksen mukaan 129 palvelupisteen vaihtoehto on parempi, koska se ei sisällä Lahden kaupungille velvoitteita.

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:

Päällekkäisyydet tulee purkaa mutta purkaminen tulee organisoida siten, että korvaavat palvelut ovat saatavilla.

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:

Esitetystä mallista kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Kunnalla tulee olla täysi päätösvalta palveluneuvojen rekrytoinnissa. Lisäksi olisi erikoista, että laissa mää-

rättäisiin kunnalle velvollisuus tehdä työsopimus jonkun henkilön kanssa, vaikka työsopimussuhde on yleisesti ollut sopimusvapauden periaatteen piirissä oleva sopimus. Ilmoittautumismenettelyä voidaan käyttää vain helpottamaan soveltuvien työntekijöiden löytämisessä mutta lopullinen rekrytointipäätös tulee säilyttää kunnan päätösvallassa.

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:

Tämä aiheuttaa helposti tilanteen, jossa yhteinen palvelupiste toimii käytännössä ”julkisen hallinnon postitoimistona”. Vaikka tarkoituksena on toteuttaa ”yhden luukun” periaatetta, saattaa tilanne kehittyä sellaiseksi, että asiakas joutuu käymään tällä ”yhdellä luukulla” useita kertoja erityisesti, jos ei varmisteta lakiehdotuksen 8 §:ssä mainitun etäpalvelujärjestelmän toimivuutta tai muuta toimivaltaisen viranomaisen asiantuntijapalvelun mahdollisuutta.

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:

Tämä on edellytys laadukkaalle palvelutuotannolle. Palveluntuottajien tulisi myös sitoutua tarjoamaan riittävä tuki ja koulutus.