

19.8.2013

## 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:**

*Lakisääteisyyteen perustuva malli lienee tarkoituksenmukaisin, mikäli se jättää riittävästi harkintavaltaa käytännön toteutuksesta päättämiseen.*

#### 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:**

*Kunnalle tuleva järjestämisvelvoite merkitsee uutta lisäystä kuntien erityisen toimialan tehtävien pitkään listaan. Huolena kunnan kannalta on se, saavatko kunnat takeita siitä, että valtio huolehtii kustannusten korvaamisesta täysimääräisesti. Esimerkiksi järjestelmien ylläpidosta aiheutuviksi kustannuksiksi raportin sivulla 92 on arvioitu 10 000 euroa vuodessa htv:ta kohden, mutta valtion korvaukseksi ainoastaan 3100 tai 4000 euroa vuodessa htv:ta kohden. Suurin osa palvelupisteessä tarjottavista palveluista olisi valtion palveluita. Lisäksi kuten raportin sivuilla 98-100 todetaan, valtion palveluksesta kuntien palvelukseen siirtyvällä henkilökunnalla on KVTES:n edellyttämää tasoa selvästi korkeampi palkkataso. Tämä voi aiheuttaa ongelmallisen tilanteen kunnille ja voi aiheuttaa välillisiä kustannuksia, mikäli se johtaa kuntien vaativuudeltaan ja sisällöltään vastaavan tyyppisissä tehtävissä työskentelevien työntekijöiden palkkojen korotusvaatimuksiin.*

*Toinen vaihtoehto olisi järjestämisvastuun säätäminen valtion tehtäväksi. Tätä vaihtoehtoa raportissa tai hallituksen esityksessä ei ole selvitetty eikä perusteltu riittävästi. Lisäksi kunnille tulisi antaa päätösvalta tehtävien edelleen delegoimiseksi siten, että kunta voisi hoitaa järjestämisvelvoitteeseensa perustuvaa asiakaspalvelutehtävää yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa.*

**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:**

*Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottava palveluvalikoima on erittäin laaja. Vaikka yhteisessä asiakaspalvelussa tavoitteena on lähtökohtaisesti ”ohjata asiakasta sähköisten palveluiden käyttöön” ja ”palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista”, käytännön asiakastilanteissa palveluneuvojilta todennäköisesti nykyisten kokemusten pohjalta edellytetään jonkin verran myös toimialan asiantuntijan osaamista, ainakin jos asiakkaita halutaan palvella hyvin. Uudistus ei saisi johtaa tilanteeseen, jossa valtion asiantuntijapalvelut vedetään kunnista, ja osa asiantuntijapalveluista käytännössä ulkoistetaan palveluneuvojille, joiden on haastavaa hallita edes palveluihin opastamiseen riittävällä tavalla valtion ja kuntien palveluiden erittäin laajaa valikoimaa. Pahimpana uhkakuvana uudistuksen toteuttamisessa on tilanne, jossa tehdään suuria investointeja sellaisen uuden palveluinfrastruktuurin rakentamiseen, joka ei mahdollista paremman käyntiasiakaspalvelun tuottamista.*

*Kuten esimerkiksi Verohallinnon esittämässä eriävässä mielipiteessä todetaan, ehdotettu toimintamalli johtaa siihen, että asiakkaan hallinnollinen taakka verotuksen substanssikysymysten neuvontatilanteissa kasvaa, koska kerralla kuntoon periaate ei läheskään aina toteudu. Asiakas joutuu etäpalvelutilanteessa tulemaan palvelupisteeseen uudelleen ja yleensä myös selvittämään asiansa kahteen kertaan sekä asiakaspalvelupisteen virkailijalle että veroviranomaiselle.*

**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:**

*Luvussa 5.2.6 todetut kunnan palvelut on tarkoituksenmukaista hoitaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, mikäli sellaisten perustamiseen päädytään.*

**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:**

*On tarkoituksenmukaista, että julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja tilavarausjärjestelmä toteutettaisiin keskitetysti esitetyllä tavalla. Herää kuitenkin kysymys siitä, kuinka kalliiksi massiivisten valtakunnallisten tietojärjestelmien rakentaminen tulee. Järjestelmien toteutuksen lähtökohtana tulee olla mahdollisimman hyvä käytettävyys ja muokattavuus paikallisten tarpeiden mukaan.*

**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:**

*Huolenaiheena on se, kuinka esimerkiksi manuaalisessa palvelutapahtumassa voidaan taata palveluneuvojan riittävä asiantuntemus valtion ja kuntien erittäin laajasta palveluvalikoimasta. Myös palvelutapahtuma sähköisessä palvelukanavassa voi edellyttää enemmän asiantuntemusta kuin mitä palveluneuvojan voidaan kohtuudella edellyttää hallitsevan.*

**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:**

*Arviointimallin toteutuksessa tulisi painottaa vertailukriteerien kehittämistä erityisesti yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja nykyisen sektorikohtaisen asiakaspalvelutoiminnan välillä.*

**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:**

*Erytistä huomiota tulee kiinnittää asiakaspalvelupisteiden käynnistämisen tukemiseen.*

## 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:**

*Kunnille on varattu palvelujen ohjauksessa, seurannassa ja valvonnassa hallintoalamaisen rooli, vaikka yhteispalvelupisteissä tuotettaisiin myös kuntien asiakaspalveluja. Keskeinen ongelma on todettu raportin sivulla 90: ”Aluehallintovirastojen valvonta ulottuisi yksinomaan kuntien toimintaan, vaikka myös valtion viranomaisille säädettyjen velvoitteiden noudattamisella on tosiasiallinen vaikutus siihen, pystyvätkö kunnat täyttämään niille säädetyn järjestämisvelvoitteen täysimääräisesti.”*

## 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:**

*Järjestelmän tulisi koostua ainoastaan perusosasta rahoituksen ennakoitavuuden takaamiseksi. Muutoinkin valtion tulee taata yhteisen asiakaspalvelupisteen toiminnalle riittävä rahoitus, koska suurin osa asiakaspalvelupisteen tarjoamista palveluista on valtion palveluita. Rahoitusjärjestelmä ei saa missään tilanteessa toimia siten, että kunta joutuu rahoittamaan valtiolle kuuluvia yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksia.*

**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 asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

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

*Hankkeen ehdottama rahoitusjärjestelmä on suoriteperusteisuuden osalta erittäin ongelmallinen ajatellen pieniä kuntia, joissa asiointimäärä voi jäädä valtakunnallista keskiarvoa matalammalle tasolle.*

**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 hallitus haluaa toteuttaa uudistuksen, sen tulee myös kantaa vastuu uudistuksen epäonnistumisesta. Tätä vastuuta ei voi eikä saa säilyttää kunnille. Mikäli yhteiset asiakaspalvelupisteet päätetään perustaa, niille tulee taata riittävä ja kiinteä rahoitus. Muussa tapauksessa syntyy mahdollisuus siihen, että valtio käytännössä lakkauttaa käyntiasiakaspalvelunsa pienistä kunnista uudistuksen varjolla luomalla järjestelmän, joka myöhemmin todetaan taloudellisesti kannattamattomaksi. Voi perustellusti epäillä, onko tämä hallituksen puiloagenda uudistuksen toteuttamisessa.*

**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:**

*Kolarin kunnan alueella kriteeri ei todennäköisesti toteudu.*

**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:**

*Kunnalla ei ole osoittaa tehtäviä nykyisin valtion palveluksessa olevalle henkilöstölle, joka käytännössä siirtyisi kuntien palvelukseen palveluneuvojiksi.*

**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:**

*Kolarin kunnassa olisi palvelupiste kummassakin vaihtoehdossa, joten Kolarin kunnalla ei ole vaihtoehtoihin huomautettavaa.*

**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:**

*Ei huomautettavaa.*

**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:**

*Kunta päättää rekrytoinnista. Ilmoittautumismenettelyä ei voida hyväksyä.*

**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:**

*Kunnan näkökulmasta palveluneuvojan tehtäväkokonaisuus vaikuttaa sinänsä tarkoituksenmukaiselta, joskin on syytä kysyä, voiko palveluneuvoja kyetä hallitsemaan valtion ja kuntien erittäin laajaa palvelukokonaisuutta riittävällä tavalla. Kunnan tehtävien näkökulmasta palveluneuvojan tehtäviin ei ole tarpeen kuulua julkisen vallan käyttöä.*

**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:**

*Toiminnallisen tuen ja koulutuksen toteuttamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota, ja se tulisi toteuttaa keskitetysti siten, että koulutuksen ja tuen taso ei vaihtelisi toimialoittain.*