



# KUHMO

Hallintopalvelut

11.09.2013

[valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

## KUHMON KAUPUNGIN LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

### LAUSUNTOKYSYMYKSET:

#### 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:**

Kuntalaisen ja asiakkaan näkökulmasta asiakaspalvelun saaminen yhdestä paikasta, ”yhdeltä luukulta” on positiivinen asia. Nykymallissa mahdollisuutena olevat yhteispalvelupisteet ovat perustuneet sopimuksiin, mutta malli ei ole yleistynyt. Pienimmille paikkakunnille, kuten Kainuussa Ristijärvellä, yhteispalvelupisteet ovat olleet hyvä vaihtoehto.

Kuhmon kaupunki katsoo, että **hankkeessa on kattavasta selvityksestä ja loppuraportista huolimatta puutteita ja asia ei ole valmis eteenpäin vietäväksi**. Kuhmon kaupunki huomauttaa myös raporttiin sisällytetyistä eriävistä mielipiteistä, varaumista ja lausumista, joita on huomattava määrä. Näitä ovat antaneet Poliisihallituksen lupahallintoyksikkö, Verohallinto, JUKO ry, Pardia ry, LVM ja Työ- ja elinkeinoministeriö. Koska keskeiset tahot suhtautuvat yhteiseen asiakaspalveluun kriittisesti, ei muutokseen ole vielä valmiutta tässä vaiheessa.

Kuhmon kaupunki ei pidä hyväksyttävänä, että mahdollisen yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamisen seurauksena valtionhallinnon työpaikat vähenevät Kuhmossa. Hanke ei saa johtaa valtionhallinnon työntekijöiden irtisanomisiin tai lomautuksiin.

Ehdotuksessa todetaan, että kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä. Kuhmon kaupunki katsoo, että KE-LA:n, Maanmittauslaitoksen ja muiden valtion viranomaisten yhteinen asiakaspalvelupiste sopimukseen perustuen on oikea lähtökohta ja niiden mukanaoloa ei tule lailla säätää.

Ehdotuksessa mainitaan, että asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos

hänen tarvitsemansa palvelu on saatavana sähköisenä. Kuhmon kaupunki huomauttaa, että kaikkia julkisia palveluita ei ole tarkoituksenmukaista siirtää verkkoon ja kaikilla ei ole mahdollisuutta asioida verkon välityksellä. Kuhmon ollessa laaja ja harvaanasuttu pitäjä, nettiyhteydet eivät toimi joka kolkassa kunnolla/-lainkaan. Kuhmon alueen ikäjakaumassa korostuu iäkkäiden osuus nuorten määrän samalla vähentyessä. Asiakkaille tulee taata mahdollisuus paikanpäällä asiointiin.

Suunnitelman puutteena Kainuun osalta on myös tilanne, jossa Ristijärven kunta on jäämässä kokonaan vaille yhteispalvelupistettä. Asiointimatka Kajaaniin on kohtuuttoman pitkä.

Kuhmon kaupunki katsoo, että valtionhallinnon palvelut tulee turvata jatkossa myös harvaan asutulla seudulla.

### **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:**

Koska kunnissa toimivat yhteispalvelupisteet sopimusperusteisena mallina eivät ole yleistyneet, saattaa lailla säätäminen olla perusteltua.

Haasteena kuitenkin on, että laskelmien mukaan kunnille on annettu jo nyt 535 lakisääteistä tehtävää. Järjestämisvelvoite olisi jälleen uusi lakisääteinen tehtävä kunnille samalla kun tehtävien määrää tulee tarkistaa. Kuhmon kaupunki katsoo, että ensin tulisi selvittää perusteellisesti valtion ja kuntien tehtävänjako.

### **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:**

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen asiakaspalvelua saadaan Kuhmosta käsin puhelimitse tai sähköisiä kanavia pitkin. Kainuun ELY-keskus sijaitsee fyysisesti Kajaamissa, jonne on Kuhmon kuntakeskuksesta 105 km:n matka. VM:n esittelytilaisuudessa Oulussa 15.8.2013 ELY-keskusten asiakaspalvelun mukanaoloa hankkeessa pidettiin osittain epäselvänä.

**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:**

Kuhmon kaupunki on mukana Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä. Sosiaalitoimen asiakaspalvelu sijaitsee fyysisesti Louhelan kiinteistössä, jonka peruskorjauksesta on alle 10 vuotta.

Kuhmon kaupungintalon neuvonnassa on tarjolla jo nyt luvussa 5.2.6 mainittuja 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:**

Loppuraportissa ehdotetaan, että kunta vastaa asianmukaisen toimitilan osoittamisesta asiakaspalvelupisteelle. Mahdollisen yhteisen asiakaspalvelun tuleminen vaatisi muutoksia toimitiloihin ja tästä aiheutuvat investointikustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisenä. Kuhmon kaupungintalo on peruskorjattu vuonna 2008 ja kaupungintalon ala-aulan neuvontatiloja ei ole mitoitettu ehdotuksen mukaiselle määrälle asiakaspalvelupisteitä.

**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 huomautettavaa.

**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:**

Ehdotuksen mukaan asiakashyödyn arvioinnissa mitataan asiakaskokemuksen kautta sitä, kuinka asiakaspalvelun palvelut vastaavat asiakkaan elämäntilannetta, sekä miten paljon aikaa asiakkaalta kuluu palvelun saamiseen eli hallinnollista taakkaa. Asiakaspalvelutoiminnan laatu jaetaan kahteen osaan: asiakkaan kokemaan laatuun sekä palvelutoiminnan laatuun kunnan ja palveluntuottajan

näkökulmasta.

Arvioinnin tavoitteisiin ja kriteereihin ei ole huomautettavaa.

### **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:**

Kuhmon kaupungin näkemyksen mukaan malli tulee pilotoida ensin yhdessä kunnassa, jotta saadaan selville mahdollisesti käytännössä esiin tulevat ongelmat. Epärealistista on kuvitella, että mallin käytännön toteutuksessa ei esiintyisi ongelmia. Siksi malli kannattaa testata yhdessä kunnassa käytännössä ja sen jälkeen malli otetaan käyttöön muualla, kun muutokselle on olemassa edellytykset.

## 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:**

Muutoksen tukena tulee olla alueellisia kehittämistyöryhmiä ainakin alkuvaiheessa. Mikäli ohjaus ja tuki varsinkin muutoksen alkuvaiheessa jää ”ylätasolle” ja heikoksi, hankkeen tavoitteet saattavat vaarantua.

### 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:**

Kunnalle ehdotettu rahoitusmalli on riski. Mikäli suoritteita ei tulekaan oletetulla tavalla tai suorittemäärät vähenevät, suoritteisiin perustuva osa pienenee. Vaikka suorittemäärä pienenee, kiinteät kustannukset ovat edelleen olemassa. Kunnalle yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä on tulossa jälleen uusi tehtävä, mutta rahoitus jää osittain epävarmalle pohjalle ja on siten riski kunnalle.

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

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

Ks. edellinen kohta.

**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:**

Hankkeeseen sisältyy kysyntäriski. Ongelmallinen ratkaisu on toimipisteen sulkeminen tilanteessa, jossa kuntalaiset ovat tottuneet asioimaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Kuhmon kaupunki katsoo, että keinovalikoimasta tulee poistaa maininta toimipisteen sulkemisesta. Korvauksia tulee tarvittaessa korottaa.

Kuhmon kaupunginvirasto on avoinna ma – pe 8:00 – 16:00 ja perjantaisin sekä arkipyhien aattona 8:00 – 15:30. Kaupungintalon neuvonta palvelee em. aikoina myös lounastauon aikana. Aukioloaikojen lyhentäminen nykyisestä määrästä ei ole tarkoituksenmukaista.

**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:**

Kuhmossa haasteena ovat pitkät etäisyydet. Kuhmon osalta kriteeri, jonka mukaan vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse, on haasteellinen. Merkittävällä osalla Kuhmolaisista palveluihin on enemmän matkaa kuin 40 kilometriä.

**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:**

Kuhmon osalta kyse ei ole vähäisen asiakasmäärän toimipisteestä.

**Kysymys 15**

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

Ei 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:**

Kysymys 16 koskettanee isompia kaupunkeja, Kuhmon osalta ei ole päällekkäisyyttä.

**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:**

Ei huomautettavaa.

**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:**

Mikäli tehtäviin sisältyy viranomaistehtäviä eli julkisen vallan käyttöä, tehtävä on virkasuhteinen kunnassa. Asiakaspalvelupisteessä ei liene tarvetta tehdä suoraan esim. viranhaltijapäätöksiä, joten ehdotus tältä osin on oikea.

**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:**

Ao. ehdotus on perusteltu, ei huomautettavaa.

KUHMON KAUPUNGIN TALOUS

  
Eila Valtanen  
kaupunginjohtaja



  
Eija Jansson  
talousjohtaja