

Dno: AHT/ 166/2013

241 § JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKE /
LAUSUNNON ANTAMINEN HANKKEEN LOPPURAPORTTIIN

Valtiovarainministeriö on 17.6.2013 esittänyt seuraavan lausuntopyyntön:

”Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 hanke) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asettamat tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

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

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoanne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että voitte antaa lausuntonne jäsennelehtynä siten, että vastaatte tarpeen mukaan oheisiin kysymyksiin. Toivomme lisäksi, että erittelette lausunnonne selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnok-

sen sisältöä. Lausunto pyydetään toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtiovarainministeriölle osoitteella: valtiovarainministerio@vm.fi. (pdf- ja word-muodossa).

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.”

Päätösesitys (kja):

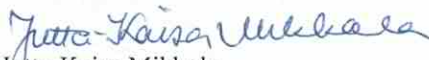
Liite 1

Kaupunginhallitus päättää antaa Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi liitteen mukaisen lausunnon.

Päätös:

Hyväksyttiin.

Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa:
Ähtärissä 16.9.2013


Jutta-Kaisa Mikkola
keskusarkistonhoitaja

Ähtärin kaupunki
Ostolantie 17
63700 Ähtäri
kirjaamo@ahtari.fi

10.9.2013

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 määrittellen 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:

- **Kokemukset nykyisin voimassaolevasta ja aiemmista yhteispalvelua koskeneista lainsäädännöistä ovat osoittaneet, että on perusteltua säätää velvoittavaa lainsäädäntöä. Tällä varmistetaan toisaalta parempi palveluiden alueellinen saatavuus ja toisaalta yhtenäinen palveluvalikoima koskien eri viranomaisia.**

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:

- **Säädöspohjaisen mallin valinnan jälkeen lienee väistämätöntä, että kunnat nimeetään järjestämään tällainen palvelu, koska vain niillä on riittävän kattava ja tarkoitukseen soveltuva palveluverkko koko maassa.**
- **Toinen asia on luonnollisesti se, että miten tähän tilanteeseen on tultu. Valtion viranomaistahot ovat taloudellisiin syihin vedoten vetäytyneet yhä isompiin asutuskeskuksiin muuntaen samalla palvelutarjontansa mallia voimakkaasti sähköiseksi. Tämä taas on johtanut kansalaisten epätasapuoliseen kohteluun eri puolilla maata. Ongelmaa on syventänyt julkisen liikenteen käyttömahdollisuuksien väheneminen haja-asutusalueilla. Käyntiasiointimahdollisuudet on esimerkiksi vanhusväestöllä yhä heikentyneet.**
- **Uusien tehtävien osoittaminen kunnille on sinänsä ristiriidassa yhteisesti sovittujen periaatteiden kanssa. Tavoitteeksihan on asetettu kuntien tehtävien vähentäminen eikä suinkaan lisääminen. Kuntien talouden kriisiytymisestä johtuen kuntatalous ei kestäisi enää lisärasitteita.**

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:

- **Kyseessä on kansalaisten ja yritysten arkipäivän tarpeeseen useimmiten kuuluvista palveluista ja ovat siitä näkökulmasta katsottuna perusteltuja.**

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 asiakaspalvelua annetaan nykyisinkin yhteispalvelupisteissä hyvin yleisesti joten lakiluonnoksen sisältö ei ole tältä osin täysin uusi. Kunnan kaikkien asiakaspalvelujen sijoittaminen kategorisesti yhteen palvelupisteeseen ei sen sijaan ole kaikissa olosuhteissa ja tilanteissa tarkoituksenmukaista.**
- **Tätä määräystä tulee soveltaa maalaisjärkeä käyttäen. Tilanteissa jossa asiakaspalvelutila sijaitsee välittömässä yhteydessä kaupungin palvelutoimistoihin, tulee olla mahdollista tuottaa kunnan asiakaspalvelua myös muista tiloista. Loppuraportin kirjausta jossa todetaan, että asiantuntijapalvelua voidaan antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä etäpalveluna tai paikan päällä tai vaihtoehtoisesti kunnan omissa tiloissa, voidaan pitää hyvin perusteltuna. Samoin oikea on linjaus jonka mukaan silloin kun yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitävä kunta tarjoaa asiantuntijapalveluita palvelupisteen kanssa samassa taajamassa, kunnan ei ole välttämätöntä tarjota niitä etäpalvelun välityksellä.**

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:

- **Raporttiin työstetty malli on ison yksikön toimintaan laadittu, mutta siitä on muodostettavissa pienenenkin kunnan toimitila soveltaen. Toimintaan varatun tilan muodostamisessa tulee voida noudattaa paikallisia olosuhteita. Tulevalla toimeenpanohankkeella on mm. tässä lisätehtävää.**

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:

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 seuranta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- 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:

- **Maakuntien liitoilla on ollut nykyisen lainsäädännön perusteella hyvä koordinaattorin rooli yhteispalvelutoiminnassa. Maakuntaliitot voisivat jatkossakin toimia vähintäänkin kuntien ja viranomaisten välisen vuoropuhelun koordinoijina. Epävirallisempi keskustelufoorumi olisi varmaan hyväksi eri asiakaspalvelupisteiden hyvien käytänteiden esiin tuomiselle ja koulutukselliselle toiminnalle.**

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:

- **Tällainen kahden osan malli vaikuttaa perustellulta koska toiminnan volyymin määrästä huolimatta toiminnan ylläpito aiheuttaa kustannuksia. Periaatehan on ollut, että palvelupistetoiminnasta kunnille aiheutuvat kustannukset korvataan.**

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

- **Suoritteiden hinnoittelun oikeellisuus on haaste varsinkin ennen toiminnan käynnistymistä. Koska on nähtävissä, että tällä uudella yhden luukun periaatteella valtio saavuttaa edelleenkin menosäästöjä on luonnollista, että hanketta rahoitetaan näillä toiminnan tehostumisen ja nykyisten rakenteiden purkamisen myötä syntyvillä säästöillä. Kustannuksia ei siten saa "edelleenvyöryttää" takaisin kunnille vaan valtion viranomaisten (ja sopimusperusteisten kumppanien) tulee huolehtia näiden kustannusten korvaamisesta kunnille.**

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:

- **Asiakaspalvelupisteen toiminnan järjestämisestä vastaavalla kunnalla tulee olla asiassa harkintavaltaa. Kunnissa on paljon kokemusta toiminnan järjestämisestä vähäisten ja pienenevien resurssien tilanteissa. Tarkasteluajanjakso tulisi joka tapauksessa olla riittävän pitkä, jotta välttyttäisiin liian nopeilta johtopäätöksiltä ja toisaalta annettaisiin mahdollisuus asioiden tehostamiseen ja tarvittaviin muutoksiin. Kansalaisten tasapuolinen kohtelu palvelutarjonnassa on kuntatyön kivijalkoja. Tämä periaate on kirjattu myös maan lainsäädäntöön.**

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:

- **Lähtökohta, että viranomaisten käyntiasiointia edellyttävät palvelut ovat mahdollisimman lyhyen matkan päässä kansalaisten saatavissa, on oikea. Julkisen liikenteen**

supistukset haja-asutusalueilla huomioiden asetettu 40 km:n etäisyys on suurin mahdollinen, jotta vältetään kohtuuttomilta matkustusajoilta ja -vaikeuksilta. Palveluiden kohtuullinen ja yhdenvertainen saavutettavuus perustuu aivan oikein asiakasnäkökulmaan. Hankkeessa teetetyt tutkimuksen mukaan 77 % kansalaisista pitää henkilökohtaista käyntiasiointia tärkeänä. Keskimääräistä useammin sitä piti tärkeänä nuoret (15-24 v) ja vanhemmat kansalaiset (50-79v). Samaisessa tutkimuksessa ilmeni, että ihmiset eivät käyttäisi mielellään matka-aikaa yli puolta tuntia (yhteen suuntaan) asioidessaan julkisen hallinnon kanssa.

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:

- **Asiakasnäkökulman ylläpitäminen edellyttää juuri tällaista palvelupisteverkon laadintamallia. Etäisyydet muutoin kasvaisivat kohtuuttomasti ja niin muodoin palveluiden saavutettavuus merkittävästi heikkenisi suuressa osassa maata ilman tällaista linjausta. Hallinnollisesta näkökohdasta on toisaalta välttämätöntä tarkastella kriittisesti toiminnan tuottavuutta ja taloudellisuutta. Tässä mallissa em. seikkojen välillä on saavutettu kohtuullinen yhteensopivuus.**

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:

- **164 kunnan vaihtoehdossa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä valtion käyntiasiointipalvelut jaettaisiin yhden luukun periaatteella käytännössä Manner-Suomen koko väestölle (kuntien palvelut 4,7 milj. asukkaalle). 129 kunnan vaihtoehdossa yhteisissä pisteissä valtion käyntiasiointipalvelut jaettaisiin em. periaatteella 2,1 milj. asukkaalle (kuntien palvelut 1,8 milj. asukkaalle).**
- **Hallinnonalakohtaiset toimipisteverkon supistamissuunnitelmat huomioiden 164 kunnan vaihtoehto paremmin turvaisi kansalaisten julkisen hallinnon käyntiasiointipalvelut koko maassa. Kokonaisuudessaan asiakaspalvelua tarjoavien pisteiden määrä lisääntyisi kaikilla yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvilla valtion viranomaisilla.**

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:

- **Uusi palveluverkko ja viranomaisten oma palveluverkko eivät saisi olla toisiaan poissulkevia, vaan se tarjoaa mahdollisuuden hyödyntää palvelussa toisiaan. Merkittävää olisi, etteivät valtion toimijat käyttäisi syntyvää uutta palveluverkkoa hyväkseen halussaan harventaa nykyistä verkkoaan. Kaiken kaikkiaan asiaa toivoisi jatkossakin säätelevän asiakasnäkökulman ja toisaalta taloudellisen ajattelun järkevä yhteensovittaminen. Raportissa todetaankin oikein, että jatkovalmistelussa selvitetään, miten vältetään ne ongelmat, joita suurimmissa kaupungeissa voisi syntyä päällekkäisestä palvelupisteverkosta.**

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:

- **Kyseessä ei ole liikkeenluovutus, joten tätä varten on ollut kehiteltävä ”uusi” malli. Kuntien palveluun henkilöstöä palkattaessa on vain luonnollista, että sen tekee kunta itse. Luonnokseen liittyy menettelytapaohjeet silloin kun valtion hallinnossa on useampia ilmoittautuneita. Valtion hallinnosta siirtyvien työntekijöiden määrää ei ole pystytty arvioimaan, koska siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta. Siirtymisiä tulee kysymykseen vain niissä tapauksissa joissa palvelujen tarjoamiseen tarvitaan yli henkilötyövuoden työpanos.**

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:

- **Poikkeuksista em. perussääntöön tultaisiin siis määrittämään lailla. Koska ko. säädöstaso on näin korkea, on perusteltua, että siltä osin kuin tehtäviin ei muusta syystä sisälly kunnallista julkisen vallan käyttöä sisältäviä osia.**

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:

- **Määräys on oikein harkittu. Palveluntuottajilla on / tulisi olla aina kullakin hetkellä paras tieto, jota niiden järjestelmällisesti tulee päivittää. Äärimmäisen tärkeä on em. asiantuntijatuen tarjoaminen järjestelmällisesti ja ajantasaisesti.**