

Nimetön  
Lähetäjä: Niemi Olli [mailto:Olli.Niemi@pirkkala.fi]  
Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 11:11  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Kopio: PIR Keskushallinnon kirjaamo  
Aihe: Pirkkalan kunnan lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun  
kehittämishankkeen loppuraporttiin

VM144:07/2011

KH 535/2013

Toimitan liitteenä Pirkkalan kunnan lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun  
kehittämishankkeen loppuraporttiin.

Pirkkalan kunnanhallituksen psta,

Olli Niemi  
Hallintojohtaja

Pirkkalan kunta  
Suupantie 11, 33960 Pirkkala  
+358 (0)50 374 5102

13.9.2013

**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:**

Yhteispalvelun tunnettuuden ja kansalaisten tasapuolisen kohtelun näkökulmasta on tärkeätä, että yhteispalveluiden peruspalvelutaso on mahdollisimman samankaltainen kaikissa yhteispalvelupisteissä. Perustason lisäksi kunnilla tulee olla mahdollisuus järjestää yhteispalvelutoimintaa haluumallaan tavalla.

**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:**

Pirkkalan kunnassa on ollut vuodesta 1998 yhteispalvelu. Pirkkala on toiminut yhteispalvelutoiminnan uranuurtajana ja halunnut kehittää toimintaa. Kunta suhtautuu myönteisesti oman palvelupisteensä kehitysohjelmaan ja Pirkkalan yhteispalvelu on toiminut mallina vastaavissa hankkeissa myös kansainvälisesti. Valtionhallinnon toimijat ovat omissa selvityksissään katsoneet Pirkkalan palvelupisteen tarpeelliseksi. Viimeisimpänä TE-toimisto, joka katsoi Pirkkalan yhteispalvelutoimipisteen säilytettäväksi ainoana Tampereen kaupunkiseudun TE-toimipisteenä. Ratkaisu perustui tarvearviointiin.

Nyt ehdotettu toimipistejako jättäisi Pirkkalan järjestämisvelvoitteen ulkopuolelle ainoana Tampereen kehyskuntana, vaikka Pirkkala on kunnista tällä hetkellä ainoa, joka järjestää yhteispalvelua. Lakiehdotuksen perustamisvelvoitteen ainoa peruste näyttäisi olevan etäisyys Tampereesta, mutta se ei ota huomioon edellä kuvattuja tarveharkintoja. Pirkkala on siis yhä halukas hoitamaan ko. toimintaa, sillä kunnan asiointi on tapahtunut jo 15 vuoden ajan yhden luokun periaatetta noudattaen ja kuntaan on syntynyt tämän kaltaisen asioinnin kulttuuri. Mikäli yhteispalvelu kunnassa lakkaa, kuntalaisten on palattava vanhanaikaiseen hajautettuun palvelumalliin ja 15 vuoden työ valuu hukkaan.

Lähtökohtaisesti on hyvä, että yhteispalvelupisteiden palvelutaso määritellään laissa. Sen sijaan on epätarkoituksenmukaista, että tarkka palvelupisteverkko listataan laissa, jolloin palveluverkon

muutoksetkin ovat jatkossa kovin kankeasti toteutettavissa.

Kunnat kykenevät järjestämään yhteispalvelun, mutta valtionhallinnon on noudatettava tässä rahoitusperiaatetta, joten suoriteperusteisen rahoituksen tulee olla riittävän suuri. Järjestävien kuntien määrää ei tulisi rajoittaa lailla, jotta palvelut toteutettaisiin mahdollisimman tasapuolisesti koko maassa. Mutta mikäli järjestäjäkunnat määrätään laissa, tulee Pirkkalan olla yksi kunnista.

### **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:**

Yhtenäinen palvelutarjotin on perusteltua. Ko. valtion viranomaisista osa on kuitenkin suhtautunut muutokseen kriittisesti. Pirkkala pitää tärkeänä mahdollisimman kattavan palvelukirjon tarjoamista lähipalveluna. Palvelut voitaisiin vähimmillään hoitaa etäpalvelujärjestelmää hyödyntäen.

### **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:**

Pirkkalan tulisi olla yksi järjestelmävelvollisista kunnista. Pirkkalan yhteispalvelussa on jo nyt hoidettu kunnan omia lupapalveluita ja yhteispalvelun yhteyteen on sijoitettu kunnan asioimispalvelut. Kunnilla tulee kuitenkin olla oikeus itse päättää hallintonsa järjestämisestä.

## **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:**

Ko. pykälät ovat perusteltuja.

**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:**

Ko. pykälät ovat perusteltuja.

**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:**

Ko. pykälät ovat perusteltuja.

**Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

Toiminnanmuutoksen kokonaisuus on laaja ja sen testaamiseen, käyttöönottoon ja pilotointiin tulee varata riittävästi aikaa. Uuden toimintamallin markkinoinnin kannalta on olennaista, että käyttöönotettaessa se toimii jo laadukkaasti ilman lapsentauteja.

Yhteispalvelutoiminnan kokonaisuuden tulee olla hallittavissa ja palveluneuvojen toimenkuvien tulee pysyä osaamisalueen kannalta kohtuullisena. Ehdotettu toimintamalli tukee tätä ajatusta.

## 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:**

Ehdotus on kunta-valtiosuhteen kannalta ongelmallinen. Kunnat hoitavat ja valtio valvoo, vaikka ehdotuksessa on kyse myös valtion tehtävien hoidosta. Vastuu tehtävien hoidosta tulisi olla osin myös valtionhallinnolla.

## 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:**

Rahoitusmalli on monitasoinen, mutta peruseriaatteen tulee perustua perustuslain ja Euroopan Neuvoston paikallisen itsehallinnon peruskirjan mukaiseen rahoitusperiaatteeseen, eli lisätehtävät maksaa se kuka ne delegoi.

### 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:**

Pelkkä suorite ei kerro kaikkea toiminnan eteen tehtyä työtä. Suoritemääräinen korvaus sinänsä on järkevää, mutta sen lisäksi tulee jakaa peruskorvausta.

**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:**

Ennako-oletus, että palveluverkkoa tullaan suoriteperusteisesti vähentämään kuulostaa tarkoitus-hakuiselta.

**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:**

Palvelupisteverkko tulisi olla mahdollisimman kattava. Tampereen kaupunkiseudulla on laadittu tarvearviointeja, jotka ovat ristiriidassa ehdotetun palveluverkkoehdotuksen 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:**

Kustannuksiltaan esim. etäjärjestelmiin perustuva laaja verkko ei olisi suhteettoman kallis.

#### **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:**

Palveluverkko on arvioitu ilman selkeätä arviointia tarpeesta. Paikallista arviota verkosta ei ole kunnolla laadittu, vaan esim. Tampereen seudulla verkko perustuu ns. harpilla piirrettyyn kilometrikehään, jonka perusteella Pirkkala on jätetty verkon ulkopuolelle. Pirkkala kuitenkin on tällä hetkellä seudun ainoa kunta, jossa on yhteispalvelupiste ja ko. yhteispalvelupiste on valtion toimijoidenkin osalta koettu tarpeelliseksi. Ehdotettu karttajarjoitus ei vastaa todellisia tarpeita.

Mikäli palveluverkko säädetään lailla, tulee esim. rakennemuutoksessa verkon muutokset muuttaa lailla. Toimintamallina se on jäykkä, joustamaton ja toimimaton.

Pirkkalan kunta vastustaa ehdotusta, jossa Pirkkalan yhteispalvelu ei kuulu palveluverkkoon.

#### **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:**

Pirkkalassa kaikki julkishallinnon toimijat ovat yhteispalvelupisteessä, toiminta on kiitettyä ja saavuttanut kuntalaisten keskuudessa pysyvän aseman. Toivottavasti tämä yhden luukun periaatteen nojaava toiminta voi jatkua jatkossakin.

#### **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:**

Kunnilla tulee olla mahdollisuus palkata oma henkilökuntansa normaaleja rekrytointikanavia käyttäen avoimesti julkisen hakumenettelyn kautta.

**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:**

Palveluneuvojilla pitää olla mahdollisuus käyttää kuntien delegoimaa julkista valtaa. Esim. venepaikat, toriluvat jne. ovat luonteeltaan päätöksiä, jotka on luontevinta tehdä palveluneuvojien toimesta. Kuitenkaan esim. vero- työllisyys-, etuus- tms. päätöksiä ei ole luontevaa delegoida palveluneuvojille.

**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 asiantuntijatuena tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Ehdotus on perusteltu, mutta koulutus- ja perehdyttämiskokonaisuuden pitää olla koordinoitua.

