

**Paikka** Kunnanvirasto, hallituksen kokoussali

**Aika** 02.09.2013 klo 18.00 – 20.08

**Saapuvilla olleet jäsenet**

Vainionpää Jukka, pj  
Kankaanpää Mauri  
Kuoppala Pia  
Luomaniemi Kari  
Myllymäki Tuula  
Pikkumäki Sirpa  
Rantala Jorma  
Ristiharju Vesa, vpj.  
Savioja Marja

**Muut saapuvilla olleet (ja läsnäolon peruste)**

Ketola Pirjo-Liisa  
Saarinen Esa  
Rönholm Juuso  
Huhtala Jani  
Leinonen Linda  
Matti Juha

kunnanvaltuuston puheenjohtaja  
kunnanvaltuuston I varapuheenjohtaja  
kunnanvaltuuston II varapuheenj. **poissa**  
kunnanvaltuuston III varapuheenj. **poissa**

esittelijä  
pöytäkirjanpitäjä

**Laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Kokous todettiin lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

**Asiat** 202-212 §§:t

**Pöytäkirjan tarkastustapa**


Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin seuraavat tarkastusvuorossa olevat jäsenet:  
Sirpa Pikkumäki ja Vesa Ristiharju  
Pöytäkirja tarkastetaan Isojoen kunnanvirastossa heti kokouksen jälkeen.

**Pöytäkirjan allekirjoitus ja varmennus**

Puheenjohtaja

Pöytäkirjanpitäjä

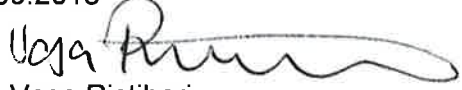
  
Jukka Vainionpää

  
Juha Mattila

**Pöytäkirjan tarkastusmerkinnät**

Isojoen kunnanvirastossa 02.09.2013

  
Sirpa Pikkumäki

  
Vesa Ristiharju

**Nähtävilläolo**


Pöytäkirja on ollut yleisesti nähtävänä Isojoen kunnanvirastossa  
03.09.2013 klo 14.00-15.00. 

Ilmoitustaulunhoitaja

Otteen oikeaksi todistaa

3.9 2013

Pöytäkirjanpitäjä

Artistonhoitaja 

## 207 § Isojoen kunnan lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Dnro D/220/00.02.01/2013

Aikaisemmat käsittelyt:

Valmistelija / lisätiedot: Juha Mattila  
sähköposti; etunimi.sukunimi@isojoki.fi

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudelle 15.1.2012–31.5.2013. Asiakaspalvelu 2014-hankkeen perustana on pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet, jotka ovat seuraavat:

- 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.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan aina kunnan omat asiakaspalvelut ja ne valtion viranomaisten palvelut, joissa käyntiasiointia on eniten. Vähintään 90 prosentilla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Asiakasta palvellaan joko paikan päällä tai etäyhteydellä. Samoihin tiloihin voi sijoittaa myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Hallitusohjelman mukaan koko maassa luodaan kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Lisäksi selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen keskeiset tavoitteet ovat:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat koh- tuuetäisyydellä asukkaista.

Lautakunta/  
Jaosto

Hallitus

Valtuusto

Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa

Isojoella

Pöytäkirjanpitäjä  
Arkistonhoitaja

UR-  
zp

### 3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan seuraavaa:

- Julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla. Kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.
- Yhteisissä pisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.
- Asiakas saa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä näiden viranomaisten kattavat asiakaspalvelut.
- Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat.
- Kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä.
- Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, mikäli hänen tarvitsemansa palvelu on sähköisenä saatavilla. Etäyhteydellä toteutettava palvelu sisältää asiantuntijan henkilökohtaisen kohtaamisen lisäksi mahdollisuuden asiakirjojen yhtäaikaiseen tarkasteluun sekä sähköisten asiakirjojen täyttämiseen, opastamiseen ja eteenpäin lähettämiseen palvelutapahtuman aikana.
- Palvelupisteverkon lähtökohtana on, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Palveluverkko mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan tuottavan ja tehokkaan järjestämisen.
- Yhteinen asiakaspalvelupiste perustettaisiin 164 tai 129 kuntaan.
- Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella.
- Toiminta edellyttää ICT-järjestelmiä kuten julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja varausjärjestelmä etäpalvelulle, joten toimitilan on täytettävä tietyt vähimmäisvaatimukset.
- Kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Palveluneuvojat tulevat koostumaan pääosin kuntien asiakaspalveluhenkilöstöstä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojista ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyvästä henkilöstöstä. Siirtyminen valtiolta kunnan palvelukseen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta. Hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuvat toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja

Lautakunta/ Jaosto	Hallitus VR g	Valtuusto	Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa Isojoella Pöytäkirjanpitäjä Arkistonhoitaja
-----------------------	---------------------	-----------	--

kuntien yhteistyönä. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisvelvoitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.

- Yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013–31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi.
- Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet aloittaisivat toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Hankkeen väliraportti on valmistunut ja se hyväksyttiin hankkeen päätyöryhmässä 10.1.2013. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä linjasi yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoimaa ja palvelupisteverkostoa 14.2.2013. Hankkeen loppuraportti ja hallituksen esitysluonnos laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta valmistuvat 31.5.2013 mennessä. Hallituksen esitysluonnos on toimitettu lausuntokierrokselle kesäkuussa hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän käsittelyn jälkeen. Hallituksen esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle syksyllä 2013 ja uuden lain on tarkoitus tulla voimaan vuonna 2014. Siirtymäaika uuteen järjestelmään on perustettavien palvelupisteiden määrästä riippuen 3-5 vuotta. Hankkeessa ovat mukana keskeiset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen tuottajat, henkilöstöjärjestöt sekä Itella Oyj.

Suupohjan alueella yhteispalvelupiste sijaitsisi Kauhajoella ja Teuvalla sekä 129 että 164 palvelupisteen mallissa. Myös mm. Kristiinankaupunkiin ja Merikarvian kuntaan on kaavailtu yhteispalvelupistettä molemmissa malleissa. Isojoelle ei palvelupistettä ole kaavailtu kum-massakaan em. malleista. Nykyisin Isojoella tarjotaan yhteispalveluna Kelan palveluja kunnanvirastossa.



Valtiovarainministeriö pyytää kuntien lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan tarpeen mukaan lausuntopyynnön liitteinä olleisiin kysymyksiin (19 kpl) vastaten.

Esityslistan lisätietona on lausuntopyyntö. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti on nähtävillä kokouksessa. Linkit loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Lautakunta/ Jaosto	Hallitus VR. lp	Valtuusto	Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa Isojoella Pöytäkirjanpitäjä Arkistonhoitaja
-----------------------	-----------------------	-----------	--

**Ehdotus:** Kunnanhallitus antaa lausuntonsa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista oheisen liitteen mukaisesti.

**Päätös:** Hyväksyttiin. Liite.

Lautakunta/ Jaosto	Hallitus UR. 	Valtuusto	Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa Isojoella 3.9.2013 Pöytäkirjanpitäjä Arkistonhoitaja 
-----------------------	--	-----------	--

## Oikaisuvaatimus

### Oikaisuvaatimusoikeus

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) tai kunnan jäsen.

Pykälät: 202, 208, 209

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään

Isojoen kunnanhallitus  
PL 23, 64901 ISOJOKI  
Teollisuustie 1 A, 64900 ISOJOKI  
telefaksi (06) 2631317 sähköposti: kunnanhallitus@isojoki.fi

### Määräaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Päätös on lähetetty asianosaiselle tiedoksi \_\_\_\_\_.\_\_\_\_20\_\_\_\_

### Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen. Hakemukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi ja kotikunta sekä postiosoite ja puhelinnumero. Tekijän on allekirjoitettava oikaisuvaatimus.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä:  
päätös, johon oikaisua haetaan  
asiakirjat, joihin vedotaan.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.


### Muutoksenhakukiellot

#### Kieltojen perusteet

Seuraavista päätöksistä ei saa tehdä kuntalain 91 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa:

Pykälät: 203-207, 210-211

Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 89 §:n 1 mom. mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla:

Lautakunta/ Jaosto	Hallitus 	Valtuusto	Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa Isojoella Pöytäkirjanpitäjä Arkistonhoitaja
-----------------------	---	-----------	--

3.9.2013

## 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:**

Isojoen kunta pitää hyvänä sitä, että yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin siten, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteinen palvelu mahdollistaa nykyistä yhdenmukaisempien ja useampien valtion viranomaisten palveluiden tarjoamisen kuin olemassa olevissa yhteis palvelupisteissä. Tällä turvataan kansalaisten yhdenvertainen palvelujen saatavuus asuinpaikasta riippumatta.

#### 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:**

Kunta - ja valtiontalous tulee nähdä kumpikin osana yhtä, kansalaisten verovaroin rahoittamaa julkista taloutta. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan sen tulee olla valtion tehtävänä. Kunnille ei saa enää asettaa uusia lakisääteisiä tehtäviä. Pikemminkin kunnille asetettuja velvoitteita tulee pyrkiä johdonmukaisesti vähentämään. Tulee huomata myös se, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat tehtävät kuuluvat pääsääntöisesti valtion järjestämisvelvollisuuteen; ne ovat poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus), työvoiman palvelukeskusten tehtäviä. Kunnat voivat omien tarpeidensa mukaan liittyä asiakaspalveluun sopimukseen perustuen ja korvata omista palveluistaan aiheutuvat kustannukset. Kunnilta asiakaspalvelupisteisiin siirtyvät tehtävät tulevat todennäköisesti kuitenkin olemaan vähäisiä.

**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:**

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta valtiohallinnon palvelujen tarjoaminen yhdestä pisteestä helpottaa asiointia, vaikkakin laaja palvelutarjonta toisaalta asettaa haasteita palveluneuvojien rekrytoinnissa ja koulutuksessa.

**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:**

Kunnilla tulee voida päättää siitä, mitä tehtäviä kunnat haluavat siirtää asiakaspalveluun. Tällöin asiaa tulee voida pohtia mm. kunnan kokoon ja resursseihin liittyvistä näkökohdista.

**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:**

Mikäli asiakaspalvelupisteiden perustaminen määrätään kuntien vastuulle, tulee valtion korvata toimintaympäristöstä aiheutuvat kustannukset täysimääräisenä, koska ko. toimintaympäristö (toimitila sekä palvelun tarjoamiseen tarvittava laitteisto ja järjestelmät) edellyttävät kunnilta investointeja ja lisäresursseja.

**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:**

Asiakkaan näkökulmasta toisaalta asioiden hoito helpottuu, koska samassa toimipisteessä voi saada vireille useiden viranomaisten asioita, koska asiakaspalvelupisteessä annettavat tehtävät ovat pääsääntöisesti avustavia asiakastehtäviä (liittyen mm. asioiden vireille saattamiseen, lomakkeiden palauttamiseen, sähköisten palveluiden käytön ohjaukseen ja neuvontaan). Toisaalta, mikäli asiakas tarvitsee toimivaltaisen viranomaisen palveluja, hoidetaan ne etäpalvelujärjestelmien kautta erillisillä ajanvarauksilla. Tämä voi johtaa siihen, että yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen vaatii useita vierailuja asiakaspalvelupisteessä.

**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:**

Isojoen kunnalla ei ole huomauttamista ko. laadun arviointimallin osalta.

**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:**

Yhteisen asiakaspalvelun yleinen ohjaus ja seurannan yhteensovittaminen on määritelty valtiovarainministeriön tehtäväksi, mitä voidaan pitää hyvänä asiana. Toisaalta erityisesti tietojärjestelmien poikkihallinnollinen kehitystyö tulee asettamaan suuria haasteita, mikä pitää ottaa huomioon käynnistämisen aikatauluja suunnitellessa.

## 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 järjestämisveloitteen 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:**

Asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus on tarkoituksenmukaista hoitaa valtiovarainministeriön kautta, toisaalta kunnilla paikallistuntemuksen vuoksi tulee olla mahdollisuus tarvittavassa määrin osallistua ohjaukseen ja seurantaan.

## 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:**

Mikäli järjestämisvelvoite säädetään kuntien vastuulle, tulee rahoitusjärjestelmän kattaa täysimääräisenä sekä kunnille asiakaspalvelupisteestä valtiohallinnon palveluiden hoitamisesta aiheutuvat kustannukset että asiakaspalvelupisteen perustamiseen liittyvät investoinnit. Isojoen kunta haluaa tässä yhteydessä huomauttaa, että uuden tehtävän lisääminen kuntien vastuulle heikentää entisestään kuntien taloustilannetta, ellei järjestettävään yhteiseen asiakaspalveluun varata valtion taholta riittävää rahoitusta.

**Kysymys 11**

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

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

Rahoitusjärjestelmän tulee aina korvata täysimääräisesti kaikki valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset 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:**

Viitaten edelliseen kysymykseen, rahoitusjärjestelmän tulee aina korvata täysimääräisesti kaikki valtiohallinnon palveluista aiheutuvat kustannukset kunnille. Mikäli asiakaspisteellä ei ole asiointia vähäisen kysynnän vuoksi tulee olla mahdollisuus aukioloaikojen lyhentämiseen ja tarvittaessa jopa asiakaspalvelupisteiden sulkemiseen.

**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:**

Esityksen mukaan Suupohjan seutukunnassa asiakaspalvelupiste olisi Kauhajoella ja Teuvalla, jolloin Isojoella yli 90 %:lla kuntalaisista asiointietäisyys ylittää ko. 40 km rajan. Lisäksi kriteeriksi asetettu 40 km on varsin pitkä vähäisen julkisen liikenteen vuoksi sekä siksi, että kaikissa talouksissa ei ole mahdollisuutta oman auton käyttöön.

**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:**

Monissa tapauksissa saattaa olla ongelmallista löytää asiakaspalvelupisteessä työskenteleville työntekijöille sellaisia tehtäviä, että he ovat saavutettavissa asiakaspalvelupisteessä palveluaikoina muun työn ohessa. Tämä asettaa kunnille erityisiä haasteita.

**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:**

Isojoella ei ole palvelupistettä kummassakaan esitetyistä vaihtoehtoista. Isojoen kunta pitää tärkeänä, että palvelupisteverkko rakennetaan siten, että ko. palvelut ovat kuntalaisille helposti saavutettavissa.

**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:**

Isojoen kunta pitää mahdollisten päällekkäisyyksien purkamista tärkeänä, mikäli yhteinen palvelupisteverkko perustetaan.

**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 siirryy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:**

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen tulee säätää valtion tehtäväksi.

**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 palveluneuvojien tehtäviin sisältyy julkisen vallan käyttöä, tulee heidät ottaa virkasuhteeseen. Loppuraportin mukaan palveluneuvojien tehtäviin ei kuitenkaan kuulu julkisen vallan käyttöä, jolloin heidän tulee olla työsuhteessa.

**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:**

Palvelujaan tarjoavien palveluntuottajien tulee vastata toimialojensa palveluneuvojien perehdyttämisestä, kouluttamisesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta huomioiden perehdyttämisen edellyttämä riittävä aika.