

LAUSUNTO

19.9.2013

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kunta- ja aluehallinto-osasto

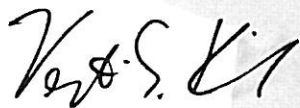
Viite: Lausuntopyyntö (17.6.2013) VM144:07/2011

Asia Asiakaspalvelu 2014 – Yhdessä palvelut lähelle
Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti 14/2013

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry on valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen kattojärjestö. SOSTE on sosiaali- ja terveyspoliittinen vaikuttaja ja asiantuntijajärjestö, joka rakentaa sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edellytyksiä yhteistyössä jäsenyhteisöjensä kanssa. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry:n varsinaisina jäseninä on 190 valtakunnallista sosiaali- ja terveysalan järjestöä ja yhteistyöjäseninä 64 muuta sosiaali- ja terveysalan toimijaa.

Lisätiedot: erikoisasiantuntija Jukka Haapakoski, puh. 040 132 8857
jukka.haapakoski@soste.fi

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry



Vertti Kiukas
pääsihteeri

SOSTE

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
SOSTE Finlands social och hälsa rf
SOSTE Finnish Society for Social and Health

www.soste.fi

SOSTE kiittää mahdollisuudesta lausua Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. SOSTElla on aiempaa kokemusta järjestöjen ja kuntien yhteispalvelupisteiden kehittämisestä ja haluaa jatkossakin edistää valtion, kuntien ja kansalaisjärjestöjen yhteistyötä, jotta kansalaisilla on ajankohtainen tieto olemassa olevista sosiaali- ja terveyspalveluista ja että nämä palvelevat asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Liitteenä ovat lausuntopyynnön mukana tulleelle pohjalle tehdyt SOSTEn yksityiskohtaiset näkemykset loppuraporttiin. Alla on tiivistelmä SOSTEn kannoista.

- SOSTE kannattaa kattavaa 164 uuden yhteisen asiakaspalvelupisteen mallia, jossa laakisääteiset palvelut turvataan yhdenvertaisesti ja esteettömästi 40 km säteellä valtakunnallisesti mahdollisimman kattavasti.
- Rakennemuutoksessa on olennaista, että asiakkaiden perusturva ja palvelunsaanti säilyvät vähintään nykyisellä tasolla ja että jatkossa tämä paranee siten, että henkilökohtaiset palvelutarpeet tunnistetaan paremmin ja joustavuus ja tehokkuus palvelutarjonnassa kehittyvät. Rahoitusmallin on oltava läpinäkyvä ja palvelujen laatua korostava.
- SOSTE kannustaa kuntia ja kansalaisjärjestöjä tiiviiseen yhteistyöhön paikallisessa sopimisessa, jotta kansalaisjärjestöjen palvelut näkyvät mahdollisimman kattavasti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Valtion on turvattava resursseja tähän yhteistyöhön. Aiempia kokemuksia yhteisten asiakaspalveluiden kehittämisestä järjestöjen ja kuntien välillä tulee hyödyntää, kun yhteistoimintaa käynnistetään.
- Yhteiset asiakaspalvelupisteet etäpalveluineen ovat julkiselle hallinnolle mahdollisuus kehittää hallinnonalojen välistä yhteistyötä ja tarjota kansalaisille yhdenaikaista asiakaspalvelua, jossa viranomaisasiantuntijat yli hallinnonalojen voivat yhtäaikaaisesti käsitellä asiakkaiden palvelutarpeita.
- Etäpalveluissa on aina oltava vastuuvirkamies, joka seuraa palvelun etenemistä. Alueellinen erityistuntemus on jatkossakin turvattava.
- SOTE-järjestöjen edustus ja kansalaisten ääni on turvattava julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnassa.

19.9.2013

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:

Lähtökohta aina tarjottavan ja täydentävän sopimukseen perustuvan asiakaspalvelun suhteen on hyvä. Säädösperusteinen malli takaa yhdenvertaiset palvelut kaikkialla, aikaisempaan vapaaseen sopimiseen perustuvaan malliin verrattuna. On tärkeää, että viranomaiset ovat mukana mahdollisimman laajasti. Tärkeää on myös se, että tämän säädösperusteisen mallin rinnalle luodaan sopimusperusteinen malli, joka mahdollistaa muiden yhteistyökumppanien kuten järjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön. Järjestöjen mukana olosta yhteispalvelupisteissä on toteutetun kokeilun pohjalta erittäin myönteisiä kokemuksia ja SOSTE pitää tärkeänä, että kansallisesti tuetaan lähtökohtaa järjestöjen mukana oloa yhteispalveluissa. Kokemukset osoittivat myös, että osaava palveluneuvoja on erittäin tärkeä yhteispalvelussa. Hän pystyy käymään asiakkaan tilannetta läpi ja auttamaan tarvittavien ratkaisujen löytymisessä. Etäpalvelujen kehittäminen on tärkeää, koska tämä tarjoaa mahdollisuuden hoitaa asioitaan yhteispalvelupisteessä. On siis tärkeää, että kaikki ei siirry verkossa omatoimisesti hoidettavaksi, koska kaikilla ihmisillä ole mahdollisuutta niitä palveluita.

Yhteinen asiakaspalvelupiste tulisi nähdä mahdollisuutena myös tukea paikallista ja valtakunnallista kolmannen sektorin palvelutoimintaa. Julkisen sektorin (kunnan) ja kolmannen sopimuskyynnys tulisi olla melko matala, jotta laajemmat hyvinvointipalvelut tulevat näkyväksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi yhteispalvelupisteissä ja erityisesti asiakkaiden tarvitsema neuvonta ja ohjaus tulisi varmistettua.

Sosiaali- ja terveystieteiden omien asiakaspalvelupistekokeilujen yhteydessä on huomattu, että on erittäin tärkeää, että palvelut ovat siellä, missä ihmiset liikkuvat. Kustannussäästöpainneiden vuoksi esim. muuten toimiva konsepti on heikentynyt, kun ei ole saatu asiakaspalvelupistettä näkyväälle paikalle.

Lisäksi esim. Jyväskylässä on käynyt niin että järjestöt innostuivat alussa, mutta järjestöjen innostus loppui, kun julkinen puoli saatiin vastaamaan kiinnostukseen. Eli eri osapuolien reagoinnin eri aikaisuus aiheutti hankkeen työntekijälle melkoista pään vaivaa.

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 on luonnollinen palvelunjärjestäjä. Rahoituksen tulee lähtökohtaisesti olla valtion turvaamaa. Valtion rahoitus ei saisi rajoittua pelkästään lakisääteisen yhteispalvelun turvaamiseen, vaan laajemmin tukea tulisi tarjota myös sopimusperusteisen palvelun ylläpitämiseen.

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:

Työryhmän lähtökohta on hyvä, että palvelupisteet ovat ns. täyden palvelun yhteispalvelupisteitä. SOSTE pitää tärkeänä, että yhteispalvelupisteissä tuetaan viranomaisten keskinäisen asiantunteumuksen vaihtamista.

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:

Tämä on lähtökohtaisesti hyvä tapa toimia.

Loppuraportissa on myös hyvin huomioitu kolmannen sektorin, kuntien ja valtion yhteistyömahdollisuuksia. On erittäin hyvä, että hankkeen toimeenpanovaiheessa ”selvitetään tarkemmin ja laajemmin yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien mahdollisuuksia osallistua yhteiseen asiakaspalveluun. Tähän pitäisi saada mahdollisimman moni palveluntuottaja ja kunta mukaan!

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:

Tärkeää, että esteettömyydessä pyritään ottamaan huomioon näkö-, kuulo- ja liikuntaesteiset ihmiset. Onko tilanteita jolloin asiakaspalveluneuvoja voisi jalkautua asiakkaan luo ja järjestää yhteyden asiakkaan kotoa?

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:

Asiakaspalvelutapahtuma on kuvattu osuvasti. Edelleen olisi hyvä täsmentää toimintamallia kuvaamalla miten viranomaisten keskinäinen asiantuntijuus hoidetaan. Voisiko asiakas esim. olla etäyhteydessä kahden tai useamman viranomaisen kanssa yhtäaikaaisesti, mikäli on vaara, että syntyy jonkinlainen väliinpuotoaminen palvelussa tai mikäli asian edistäminen vaatii monen eri viranomaisen yhteistyötä? Tämä olisi edistyksellistä poikkihallinnollista palvelun tarjoamista.

Miten voidaan etukäteen välttää sitä, että asiakas tulee palvelupisteelle ja huomaa, että hänen täytyy varata aika asiantuntijalle? Syntykö asiakkaille tarpeetonta matkustamista ja siirretäänkö yksityisille ihmisille näin kustannuksia?

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:

Mikäli asiakaspalvelutoiminnan laatua ei oteta huomioon tuottavuuden ja taloudellisuuden peruseurannassa ja jälkiarvioinnissa, on vaarana, että lakkautetaan sellaisia yhteispalvelupisteitä, jotka tarjoavat laadukkaita palveluja ja jossa turhilta asiakaskäynneiltä vältytään hyvän laadullisen perustyön ansiosta (kun saadaan hyvää palvelua). Pisteytyksessä laatukriteereille on annettava paljon painoarvoa.

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:

Toimintamalli on periaatteessa hyvä. Epäselvää on, kuinka paljon jatkossa tarjotaan kasvokkain palvelua. Ei olisi hyvä kehityskulku, mikäli kaikki asiantuntemus on valtakunnallista tasoa ilman paikallista elementtiä. Lisäksi on tärkeää, että asiakkaalla tarpeen mukaan säilyy henkilökohtainen asiakaskontakti viranomaistahoon, joka jo tuntee asiakkaan lähtötilanteen ja tarpeet.

Yhteispalvelupisteen vaikutuksia palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen pitää seurata pitkäjänteisesti – huomioiden myös, mitä palveluja jää pois.

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:

Kansalaisten ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveysjärjestöjen ääni on kuuluttava perustettavassa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan toiminnassa.

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:

Rahoitusjärjestelmän ym. perusrakenne on hyväksyttävissä. Kiinteissä hankinnoissa tulee tilanteen mukaan soveltaa sosiaalisia kriteerejä ja kilpailutukset jakaa niin, että pienetkin toimijat voivat mahdollisuuksien mukaan kilpailla palvelutuotannosta.

Rahoitusmallin luomisessa on kiinnitettävä huomiota läpinäkyvyyteen, jotta rahoitus kohdistuu siihen mihin sen pitäisi ja että se on helposti seurattavissa.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Seurantamallin suoriteperusteisessa laskentamallissa, mikäli se sovelletaan maksuttomaan asiakaspalveluun, on se riski, että ns. monitarpeiset asiakkaat eivät saa asioitaan hoidettua tavoiteajoissa. Perusrakenteessa tulisi olla jokin toleranssi niiden asiakkaiden suhteen joiden palveluntarpeet ja asiat ovat normaalia haastavampia ja aikaa vievempiä.

Esimerkiksi keskiarvon mittaamisen lisäksi voitaisiin huomioida varianssi ja/tai karsia keskiarvoa mitatessa selvät poikkeamat ja palvelun vaikutusten arvioinnissa esim. asiakaspalautteiden tai asiakasraatien avulla. Mittaaminen pitäisi perustua siihen, kuinka monen asiakkaan palveluntarve saadaan hoidettua onnistuneesti, ei siihen kuinka monelle kävijälle on tarjottu palvelua riippumatta tuloksista. Asiakaspalvelu tulisi olla jatkossa nykyistä joustavampaa ja laadullisempaa ja taata kaikille asiakkaille yhdenvertaiset mahdollisuudet palveluihin.

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:

Puskurina pisteen lopettamistarpeelle asiakaspalvelupiste voisi tehdä poikkeuksellisesti yhteistyötä kolmansien sopimusyhteistyökumppaneiden kanssa, jotta saadaan ylläpidettyä lakisääteinen neuvontapalvelu kohtuullisen matkan päässä asiakkaista. Mitä enemmän palveluja yhteispisteellä on sitä enemmän asiakasliikennettä. Asiakaspisteen rajattuja palvelutehtäviä voitaisiin ulkoistaa kolmannelle osapuolelle, joka muutenkin toimii asiakaspisteellä (esim. kunta, kauppa, kioski, yhdistys). Näissä tilanteissa erityistä huomiota olisi kuitenkin kiinnitettävä kolmannen osapuolen asian-
tuntemukseen hoitaa tehtäviä. Mm. neuvonta edellyttää usein vaativaa osaamista. Kolmas osapuoli laskuttaisi toteutuneesta palvelusta.

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:

Kannatamme yllä olevaa mallia, jossa vähintään 90 prosenttia vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse. Lisäksi yhteispalvelupisteverkkoa suunniteltaessa on huomioitava luonnolliset ihmiskeskittymät tarjoten palvelua siellä missä ihmiset liikkuvat ja joihin on normaali aukioloaikoina julkista liikennettä.

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:

Tämä on hyvä toimintamalli.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Laajempi 164 yhteispalvelupistemalli on parempi vaihtoehto kattavuutensa puolesta. Tämä pitäisi nähdä mahdollisuutena kattaa laajempi asiakasvirta sekä kehittää viranomaisten keskinäistä yhteistyötä ja laajemmin yksityisen ja kolmannen sektorin palvelutarjontaa.

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:

Laajempi palvelupisteverkko oletettavasti vauhdittaisi päällekkäisyyksien purkamista, ja asiantuntemuksen uudelleen organisoimista. Olennaista on turvata muutosvaiheessa lakisääteiset palvelut kohtuullisessa ajassa ja riittävällä asiantuntemuksella.

Tavoitteena pitää olla, että asiantuntemus ja palvelun laatu on valtakunnallisesti yhdenmukaista ja yhdenvertaista, mutta sisältäen jatkossakin paikallista erityisosaamista ja paikallisia sopimusperusteisiä lisäpalveluita.

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:

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:

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:

