

Nimetön

Lähetetty: Niittymäki Marjo [mailto:Marjo.Niittymaki@forssa.fi]

Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 14:15

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke

Oheisena Forssan kaupungin vastaukset.

Ystävällisin terveisin

Marjo Niittymäki
Marjo Niittymäki
toimistos sihteeri
Forssan kaupunki/keskushallinto
p. 03 4141 5276
marjo.niittymaki@forssa.fi

13.9.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:

Yhteisen asiakaspalvelun lakisääteisyys on hyvä lähtökohta. Se auttaa turvaamaan palvelujen säilyttämistä. Järjestely ohjaa valtion viranomaiset tekemään asiakaspalvelussa yhteistyötä. Palveluneuvonta koskee ensisijaisesti valtion palveluja, ja siksi asiakaspalvelun tulisi kuitenkin kuulua ensisijaisesti valtiolle. Ehdotettu malli, jossa on sekä lakisääteinen että sopimukseen perustuva asiakaspalvelu, antaa mahdollisuuksia sovittaa asiakaspalvelu paikallisesti erikokoisten kuntien tarpeiden mukaan. Pienehköillä paikkakunnilla tulee arvioida muutoksen yhteydessä mahdollisuudet siirtää neuvojien lisäksi myös julkista valtaa käyttävät kunnan viranhaltijat palvelupisteeseen.

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:

Hankkeessa tarkoitettujen valtion palvelujen järjestämisen tulisi kuulua valtiolle. Kunnalle on tulossa uusi lakisääteinen tehtävä, joka koskee valtion palveluja koskevaa asiakaspalvelua. Harkittessaan sen järkeväksi kunnan tulee voida yhdistää omia palvelujaan asiakaspalvelupisteeseen.

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 olevien valtion viranomaispalvelujen, mm. Verohallinnon palvelujen, saaminen kohtuullisella turvalla tulee turvata hankkeessa tarkoitetun asiakaspalvelun toteutumisesta riippumatta viime kädessä kuntien kanssa sopien. Yleisesti ottaen esityksessä kuvatut valtionhallinnon neuvontapalvelut ja Kansaneläkelaitoksen neuvontapalvelut ovat riittävän suuri kokonaisuus, jotta pienehköillä paikkakunnilla saadaan yhteiselle asiakaspalvelupisteelle riittävästi kysyntää. Kunnan henkilökun-

nan työaika voi kulua kokonaan valtion palvelujen asiakaspalveluun, joten ensisijaisesti valtion tulisi järjestää näitä palveluja koskeva asiakaspalvelu.

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:

Valtion palvelut ja niitä koskeva neuvonta voidaan hyvin yhdistää kokonaisuudeksi. Sitä vastoin yhteisessä palvelupisteessä järjestettävistä kunnan palveluista ei tule säätää laissa. Kunnan tulee voida päättää itse palvelujensa organisoinnista. Arvioidessaan siitä saatavan synergiaetua kunta voi järjestää omia palvelujaan samassa palvelupisteessä kuin valtion palveluja.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun onnistuminen edellyttää kunnossa olevaa toimintaympäristöä. Toimintaympäristö tulee tehdä ensisijaisesti asiakkaan tarpeiden mukaan ja vasta toissijaisesti palvelujen tarjoajien tarpeiden mukaan. Yhteisten tietojärjestelmien toiminnallisuus tulee harkita hyvin. Tulee välttää tekemästä uusia järjestelmiä purkamatta vanhoja.

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:

Prosessikuvaukset antavat kehyksen toiminnan järjestämiselle. Etäpalvelujärjestelmän tulee toimia hyvin ollakseen tehokas ja tuodakseen erityisosaamista neuvontaan. Erityisesti toimivaltaisten viranomaisten etäpalvelujen tekninen toimivuus tulee varmistaa.

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:

On tarpeen järjestää jatkuva asiakaspalautteen kerääminen ja toiminnan ohjaus palautteen perusteella. Tähän on löydettävissä useita hyviä malleja mm. yksityissektorilta. Kaupungilla ei ole arviointimallin rungosta 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 seurantaa.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:

Käynnistämisen- ja kehittämismalli on yleisesti hyvä. Eri sektoreiden toiminnan yhdistäminen edellyttää realistista aikataulua jo tietojärjestelmien osalta. Lisäksi eri sektoreiden erilaisten päätöksentekomenettelyjen vuoksi tulee varata riittävä aika valmisteluun ja sopimuksien tekemiseen. Sidosryhmien palveluntuottajien yhteyshenkilöiden sekä esimiesten kouluttamiseen ja perehdyttämiseen tulee varata riittävästi resursseja.

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:

Valtion viranomaisen ohjaus- ja seuranta olisi nyt esitettyä joustavampaa, mikäli myös asiakaspalvelun järjestäminen kuuluisi valtiolle. Mikäli asiakaspalvelun järjestäminen tulee kuntien vastuulle ja mikäli yhteistyö kuntien kanssa onnistuu alusta alkaen, esitettyä ohjaus- ja valvontamallia voidaan pitää hyvänä.

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:

Kunnille tuleva lakisääteinen tehtävä on korvattava täysimääräisesti ottaen huomioon mm. henkilöstön palkkauksesta aiheutuvat todelliset kustannukset. Esitetty järjestelmä on hyvä, jos se ottaa

huomioon myös toiminnan johtamisesta kunnalle aiheutuvat kulut. Käytännössä tämä tarkoittaa rahoituksen yhdistelmämallia.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Palvelun järjestävälle kunnalle on korvattava todelliset kustannukset täysimääräisesti. Rahoitusjärjestelmästä tulee luoda joustava. Mikäli osa korvauksesta tulee arvioidun asiointimäärän mukaan, sitä tulee voida oikaista todellista asiointimäärää vastaavaksi. Asukasmäärät vaihtelevat asiakaspalvelupisteittäin, ja kiinteiden kustannuksien osuus on hyvin erilainen. Suoritteisiin perustuva korvaus on epäoikeudenmukainen niin asukasmäärältään suurina kuin pieniäkin asiakaspalvelupisteitä yllä pitäville kunnille. Yhdistelmämallissa on mahdollista tasoittaa tämä ero täysimääräisesti.

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:

Valtion palveluja koskevan asiakaspalvelun tulee olla kaikille kuuluva oikeus. Asiakaspalvelun järjestämisen ja rahoituksen tulisi ensisijaisesti kuulua kokonaisuudessaan valtiolle. Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteiden kustannukset eivät voi olla ainakaan yksin palvelun järjestävän kunnan vastuulla. Aukioloaikojen sovittaminen kysynnän mukaan ja asiakkaiden ohjaaminen käyttämään sähköistä asiointia ovat keinoja sovittaa yhteen kustannuksia ja korvauksia. Asiakaspalvelun järjestävälle kunnalle tulee antaa mahdollisuus hyödyntää henkilöstöään muissa tehtävissä.

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:

Asiakaspalvelupisteiden saavutettavuus edellyttää mm. tarjolla olevaa julkista liikennettä. Yleensä saavutettavuuskriteeri soveltuu Forssan seutukunnalle.

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:

Palvelupisteen asiakasmäärien vaihtelun vuoksi palvelua järjestävän kunnan tulee voida järjestää palvelupisteen toiminta ja rahoitus joustavasti.

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:

Molemmissa vaihtoehdoissa Forssassa on asiakaspalvelupiste. Erityisasiantuntemusta vaativa palvelu tulee järjestää vähintään osa-aikaisesti määräaikoina.

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:

Päällekkäisyydet tulee purkaa. Korvaavat palvelut tulee pitää saatavilla.

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:

Kunnalla tulee työnantajana olla oikeus päättää, kenet se ottaa palveluneuvojaksi. Ilmoittautumista

voidaan käyttää helpottamaan soveltuvien työntekijöiden löytämistä. Palvelu vaatii rekrytoitavilta vahvaa asiantuntemusta. Henkilöstön tulee olla asiakaspalvelukykyistä.

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:

Kunnille tulee varata tarvittaessa oikeus järjestää asiakaspalvelupisteessä myös julkisen vallan käyttöä sisältäviä palveluja. Pienehköillä paikkakunnilla ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista eritellä neuvontatehtäviä ja hallintopäätöksiä sisältäviä tehtäviä, jos ne ovat saman hoidettavissa. Tällöin ei synny lisähenkilöstön tarvetta eikä lisäkustannuksia. Sähköinen asiointi ja etäpalvelut tulee järjestää joka tapauksessa toimiviksi. Mahdollisuus erityisneuvontaan tulee varmistaa.

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:

Tämä on keskeistä laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Palveluntuottajien tulee sitoutua tarjoamaan palveluneuvojille riittävä tuki ja koulutus. Palveluneuvojat tarvitsevat koulutusta ja vertais-tukea. Valtion ja kuntien tulee sopia tästä aiheutuvien kustannuksien maksamisesta.