

Nimetön  
Lähetäjä: Helena Engren [mailto:helena.engren@malax.fi]  
Lähetetty: 12. syyskuuta 2013 9:03  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Aihe: kundservice2014-utlåtande

Hej!

Bifogar Malax kommuns utlåtande!

Hälsningar

Helena Engren  
Förvaltningssekreterare  
Malax kommun

12.9.2013

**REMISSFRÅGOR: SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS KUNDSERVICE**

Ordnandet av den gemensamma kundservice och de tjänster som tillhandahålls genom den

**Fråga 1**

Projektet föreslår att den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice baseras på en lagstadgad modell, där de myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservice och de myndighetstjänster som alltid tillhandahålls inom den gemensamma kundservice föreskrivs i lag. Den lagstadgade gemensamma kundtjänsten kompletteras med avtalsbaserad gemensam kundservice. (Modellen beskrivs i 6–14 §, 16 § och 17 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på modellen för ordnande av den gemensamma kundservice som bygger på lag:**

Malax kommun ser den föreslagna lagstadgade skyldigheten för vissa statliga myndigheter att tillhandahålla service vid kundservicebyråerna som en stabiliserande faktor för verksamheten i synnerhet vid byråer vars volym förväntas vara relativt blygsam. Vid Malax samservicebyrå är polisens servicetjänster mest anlitade. För de föreslagna avtalsparternas del är det på basen av tillgänglig statistik från Malax samservicebyrås verksamhet uppenbart att Folkpensionsanstaltens tjänster är mest efterfrågade.

**Fråga 2**

Projektet föreslår att ordnandet och upprätthållandet av den gemensamma kundservice åläggs kommunerna i lag (*skyldigheten att ordna service*). De kommuner som är skyldiga att ordna gemensam kundservice föreskrivs i lag. (Kommunernas skyldighet att ordna gemensam kundservice beskrivs i 4 § och 5 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna skyldigheten att ordna service som åläggs kommunen:**

Malax kommun motsätter sig i princip att kommunen via lagstiftning åläggs nya uppgifter. Eftersom Malax kommun på frivillig bas åtagit sig upprätthållandet av ett samservicekontor, ser kommunen möjligheten att utveckla och utvidga detta kundservicekoncept. Lagstiftning i ärendet ger en stabilare grund och förhoppningsvis större långsiktighet i verksamheten.

Kommunen har som arbetsgivare självständig rätt att ordna sin serviceproduktion (arbetsgivarens direktionsrätt). Skyldigheten att vid kundservicestället också tillhandahålla service gällande sådana uppgifter som kommunen enligt lag skall upprätthålla, bör därför inte definieras på ett mera omfattande sätt för kommunen än för de statliga myndigheter, som lagförslaget tvingande anger som serviceproducenter.

### Fråga 3

Projektet föreslår att man inom den gemensamma kundservicen lagstadgat alltid tillhandahåller tjänster av följande statliga myndigheter: polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraterna, närings-, trafik- och miljöcentralerna samt arbets- och näringsbyråerna inklusive servicecentren för arbetskraften. (Tjänster av dessa myndigheter som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen beskrivs i 9–13 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna myndigheter som alltid deltar i den gemensamma kundservicen samt på de tjänster som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen:**

Enligt lagförslaget kommer genom förordning att utfärdas närmare bestämmelser om de tjänster som hör till de medverkande statliga myndigheternas uppgiftsområden och som skall tillhandahållas vid kundserviceställen. Malax kommun ser att volymen och omfattningen av kundserviceställets serviceproduktion kommer att variera kraftigt beroende på kundunderlag. Av den anledningen är det väsentligt att kundserviceställen med mindre kundunderlag ges tillräckliga befogenheter och en betydande spännvidd i serviceutbudet från de statliga myndigheternas sida för att kunna garantera tillgängligheten (öppethållningstider och personalresurser).

### Fråga 4

Projektet föreslår att en kommun som har skyldighet att ordna service på det gemensamma kundservicestället också ska tillhandahålla kundservice som gäller sådana uppgifter som enligt lag ska skötas av kommunen. (Förslaget beskrivs i 14 § i lagförslaget.)

**Skriv nedan era eventuella synpunkter om det föreslagna ordnandet av kommunens kundtjänster inom den gemensamma kundservicen:**

Kommunen bör ha rätt att självständigt besluta om organiseringen av sitt serviceutbud. I Malax kommuns fall placeras kundservicestället så optimalt som möjligt, dvs. i anslutning till kommunens övriga administrativa funktioner, varför kundservicerådgivarens funktion gällande kommunens lagstadgade uppgifter blir av mera formell karaktär.

## Verksamhetsmiljö, verksamhetsmodell och modell för kvalitetsbedömning

### Fråga 5

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 15 och 27 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsmiljö: verksamhetslokalen och de anordningar och system som behövs för att tillhandahålla tjänsten.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det gemensamma kundserviceställets föreslagna verksamhetsmiljö:**

Malax kommun har inget att anmärka beträffande förslaget.

### Fråga 6

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport och i 7 och 8 § i lagförslaget beskrivs det gemensamma kundserviceställets verksamhetsprocesser. Där ges en allmän beskrivning av servicehändelsen och processbeskrivningar för olika servicehändelser.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna processbeskrivningarna:**

Det är väsentligt att kapaciteten för servicehändelser via en elektronisk kanal är tillräcklig, speciellt

med beaktande av att utgångspunkten vid beräkningen av servicebehovet är en 30 %:ig alternativt 50 %:ig minskning av den direkta kundservicen.

#### **Fråga 7**

I kapitel 5.8 i projektets slutrapport beskrivs modellen för bedömning av det gemensamma kundserviceställets kvalitet: mål och indikatorer för bedömningen och bedömningskriterier (jämför även 19 och 25 § i lagförslaget).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna bedömningsmodellen:**

Många av de kundserviceställen som grundas kommer till sin omfattning och volym att vara relativt små med t.o.m. mindre personresurser än en heltidsanställd. Detta innebär att lyhördheten beträffande kundbeteendet bör vara stor för att kunna garantera tillräcklig kontinuitet i verksamheten. En effektiv uppföljning med reagerande utveckling av verksamheten är därför av största vikt.

#### **Fråga 8**

I kapitel 5.4 i projektets slutrapport beskrivs igångsättningen och utvecklingen av ett gemensamt kundserviceställe: testning, igångsättning, utveckling och uppföljning av verksamhetsmodellen.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för igångsättning och utveckling av ett gemensamt kundserviceställe:**

Malax kommun anser att den föreslagna testningsmodellen är nödvändig. Igångsättningen bör också ske i föreslagen projektform. För uppföljningen och den fortsatta utvecklingen kunde finnas ett för aktörerna gemensamt organ som kontinuerligt utvärderar och ger förslag till utvecklingsåtgärder, som gynnar verksamheten ur kundservicesynpunkt.

### **Styrning och tillsyn**

#### **Fråga 9**

Projektet föreslår att den gemensamma kundservicens allmänna administrativa styrning åläggs finansministeriet, som får stöd av delegationen för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Styrningen, uppföljningen och tillsynen av tjänsterna skulle ankomma på de behöriga statliga myndigheter som avses i 19 § i lagförslaget. Enligt förslaget ska styrningen och uppföljningen ske i samarbete med kommunerna. Regionförvaltningsverkets uppgift skulle vara att övervaka att kommunens skyldighet att ordna service iakttas. Modellen för styrning och tillsyn beskrivs i 18–21 § i lagförslaget.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för styrning och tillsyn av**

### **det gemensamma kundservicestället:**

Malax kommun ser en viss obalans mellan å ena sidan kommunens skyldighet att ordna den gemensamma kundservicen och rätten att handha styrningen, uppföljningen och tillsynen av verksamheten, som helt hänförs till de statliga myndigheterna.

### **Finansieringsmodell**

*Förslag om den gemensamma kundservicens finansieringsmodell presenteras i 31 § i lagförslaget.*

#### **Fråga 10**

Enligt projektets förslag ska ersättning betalas av statens medel till kommunerna för tillhandahållande av kundservicefunktioner för statliga myndigheters räkning. I finansieringssystemet ingår en grunddel som täcker fasta kostnader och en prestationsbaserad del som i huvudsak täcker rörliga kostnader (lönekostnader).

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på finansieringssystemets föreslagna grundläggande struktur:**

Malax kommun anser att finansieringssystemet i princip är riktigt, eftersom varje kundserviceställe oberoende av volym kräver en viss nivå i fråga om bl.a. lokalteter och nätverk.

#### **Fråga 11**

Syftet med det finansieringssystem som projektet föreslår är att ersätta fasta kostnader på kalkylmässiga grunder som fastställs utifrån den uppskattade volymen av utträttade ärenden i tjänsten. Avsikten är att de prestationsbaserade ersättningarna fastställs utifrån de arbetstider som genomsnittliga eller typiska prestationer kräver samt utifrån kundrådgivarnas löner. I kalkylen ingår ett antagande om att antalet ärendebesök i tjänsten minskar i framtiden.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på den föreslagna modellen för beräkning av ersättningar:**

Malax kommun anser det vara av vikt att intervallerna för korrigering av de prestationsbaserade ersättningarna är tillräckligt långa framförallt vid eventuella minskningar av tjänsteutbudet. Detta med beaktande av att en trovärdig kontinuitet i serviceutbudets omfång bör finnas. Detsamma gäller beträffande behovet av en viss kontinuitet i kundrådgivarens (kundrådgivarnas) anställningsförhållande.

#### **Fråga 12**

Enligt projektets förslag på finansieringsmodell kan det uppstå situationer i vilka ersättningarna på grund av ringa efterfrågan inte täcker de kostnader som kundservicestället medför. Förslagsvis ska man förbereda sig för sådana situationer genom att förkorta kundserviceställets öppettider, i vissa fall genom att höja ersättningen eller i sista hand genom att stänga kundservicestället i fråga.

#### **Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna förfaringssättet som gäller kundserviceställen med ringa efterfrågan:**

Malax kommun anser att prioriteringarna i förfaringssättet är de riktiga. Kommunen framför att en

kontinuerlig granskning av attraktiviteten i serviceutbudet görs för att möjliggöra eventuella omprioriteringar.

## Nätverket av serviceställen

*Förslag gällande den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen beskrivs i 4 och 5 § i lagförslaget.*

### **Fråga 13**

Projektet har valt ut serviceställenas tillgänglighet som det viktigaste kriteriet för nätverket av serviceställen. Kriteriet är att 90 procent av invånarna på verkningsområdet har en kortare väg än 40 kilometer per landsväg eller järnväg till servicestället.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det föreslagna tillgänglighetskriteriet:**

Malax kommun har inga avvikande synpunkter på förslaget.

### **Fråga 14**

Ett ytterligare kriterium som gäller för nätverket av serviceställen är att nätverket ska göra det möjligt att ordna ärendebesöken på ett produktivt och ekonomiskt sätt. I det föreslagna nätverket av serviceställen finns ett visst antal kundserviceställen som genom deras tillgänglighet uppskattas få låga klientmängder. För att verksamheten på dessa serviceställen ska vara ekonomisk och produktiv, ska deras personal kunna arbeta med andra kommunala uppgifter under en del av sin arbetstid.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på ekonomin och lönsamheten av det föreslagna nätverket av serviceställen:**

Malax kommun anser att förfarandet principiellt är riktigt, men påpekar ännu en gång kommunens rätt som arbetsgivare att självständigt besluta om organiseringen av sin serviceproduktion.

### **Fråga 15**

I projektets slutrapport presenteras två alternativ för den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av kundserviceställen. I alternativen grundas serviceställen i 164 eller 129 kommuner (i lagförslaget presenteras endast alternativet med 164 kommuner).

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på de föreslagna alternativen för nätverket av verksamhetsställen:**

Malax kommun ifrågasätter ändamålsenligheten i grundandet av kundserviceställen i centralorter där de berörda myndigheterna redan har fysisk närvaro och förordar det mindre omfattande alternativet.

### Fråga 16

Det finns överlappningar mellan den offentliga förvaltningens gemensamma nätverk av serviceställen och de deltagande aktörernas egna nätverk av serviceställen. Dessa överlappningar försämrar möjligheterna att bygga ett gemensamt nätverk av kundserviceställen.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på en eventuell nedmontering av överlappningarna mellan den gemensamma kundservicens nätverk av serviceställen och aktörernas egna nätverk av serviceställen:**

Malax kommun förordar att kundserviceställen grundas enbart där de deltagande statliga myndigheternas servicenätverk är bristfälligt eller obefintligt.

### Personalens ställning och kundrådgivarens uppgifter

#### Fråga 17

I 34 § i lagförslaget föreslås att en kommun som upprätthåller gemensamma kundserviceställen också svarar för rekryteringen av de kundrådgivare som arbetar på kundserviceställena. I de fall i vilka anställda övergår från statens serviceproducenter till kommunerna sker övergången på frivillig basis genom ett anmälningförfarande.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på förfarandet för rekrytering och anmälan:**

Malax kommun förutsätter att kommunen som arbetsgivare för kundservicerådgivaren och med skyldighet att tillhandahålla kundservice som enligt lag åligger kommunen har suverän beslutanderätt ifråga om rekryteringen av kundservicerådgivare.

#### Fråga 18

I 7 § i lagförslaget räknas upp de kundserviceuppgifter som kundrådgivaren sköter. I 2 § i lagförslagens konstateras ytterligare att rådgivarnas uppgifter vid den gemensamma kundservicen inte omfattar användning av offentlig makt, om inte annat föreskrivs i lag.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på kundrådgivarens uppgifter:**

I lagen bör införas en skyldighet för kommunen att se till att de språkliga kompetenskraven för personalen i samservice fastställs enligt lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda och verksamhetsområdets språkliga status.

#### Fråga 19

I 25 § i lagförslaget föreslås att serviceproducenter som tillhandahåller sina tjänster i den gemensamma kundservicen svarar inom det egna ansvarsområdet för handledning och utbildning samt utveckling och upprätthållande i övrigt av kundrådgivarnas kompetens och ser till att kundrådgivarna har möjlighet att få expertstöd.

**Skriv nedan era eventuella synpunkter på det operativa stöd och den utbildning som ska ges till kundrådgivarna:**

Malax kommun har inget att anmärka mot förslaget