

Ote: Maakuntahallitus 09.09.2013 § 170 Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

170 § Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 1



PL/175/05.00.03/2013

170 §

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN
LOPPURAPORTISTA

Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto pyytää 17.6.2013 päivätyllä kirjeellä Pirkanmaan liitolta lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto tulee toimittaa 13.9.2013 mennessä sähköpostitse valtiovarainministeriöön.

Kehittämishankkeen työn perustana ovat pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- 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.

Kehityspäällikkö Koskinen:

Valtionhallinnon paikallinen palveluverkko on ollut myllerryksessä jo pitkään. Yksiköiden toimialueiden rajat ovat laajentuneet vauhdilla. Vuosituhannen alussa eri viranomaisten palvelutuotannosta vastasi 400 itsenäistä virastoa ja nyt itsenäisiä virastoja on jäljellä 52. Useimpien viranomaisen palveluverkko on harventunut rivakasti. Viranomaisten omien arvioiden mukaan palveluverkosta on jatkossakin katoamassa vuosien 2011-2019 välisenä aikana 27%, joka tarkoittaa -186 palvelupistettä.

Palveluja kehitetään yhä enemmän sellaisiksi, että asiakkaiden asiointitarve vähenee. Lisäksi palvelutarjonnassa painopistettä siirretään voimakkaasti sähköisen asiointiin suuntaan. Tästä huolimatta käyntiasiointi on edelleen ja on jatkossakin paljon käytetty asiointimuoto. Valtionhallinnon ja Kelan palvelupisteisiin tehtiin vuonna 2011 reilut 9 miljoonaa ja kuntien palvelupisteisiin noin 9 miljoonaa asiakaskäyntiä.

Hanke ehdottaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toteuttamista lainsäädäntöteitse siten, että kunnat määrättäisiin vastaamaan asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Tehtävistä kunnille maksettaisiin kustannusvastaavuusperiaatteen mukainen korvaus, joka koostuisi perusosasta ja suoritteiden mukaisesta osasta. Kunnan lisäksi palveluita tarjoaisivat poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, TE -toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Sopimuksen perusteella palveluja tarjoavat Kansaneläkelaitos, Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Asiakas saisi palvelupisteissä vähintään etäpalveluna edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut.

Lainsäädäntöteitse määriteltäisiin myös palveluverkko siten, että vähintään 90%:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi matkaa pisteeseen enintään 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse. Näiden kriteerien pohjalta ehdotetaan kahta vaihtoehtoista verkkoa joko 164 kunnan tai 129 kunnan vaihtoehtoa.

164 kunnan vaihtoehdossa keskeiset palvelut tarjottaisiin yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja asianomaisten kuntien omia palveluja saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta. 129 kunnan malli puolestaan toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa 2,1 miljoonaa



asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta. Kunnat, joihin ei sijoitu palvelupistettä tarjoaisivat jatkossakin omille asukkaalleen kunnan asiointipalvelut.

Pirkanmaalla 164 kunnan vaihtoehtoon kuuluvat Akaa, Ikaalinen, Kangasala, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Valkeakoski, Virrat ja Ylöjärvi. 129 kunnan vaihtoehdossa lista on muutoin sama, mutta Tampereelle ja Mänttä-Vilppulaan ei tulisi yhteistä palvelupistettä.

Asiakaspalvelujen lakisääteinen yhdistäminen mahdollistaa kunnasta riippuen palveluverkon nykytasaisen tai nykyistä paremman kattavuuden ja eräiden palvelujen osalta tarjonnan monipuolistamisen verrattuna viranomaisten omien palveluverkkojen kehittämisenäkymiin. Lakisääteistä asiakaspalvelua täydentäisi sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu.

Selvityksen mukaan yhteisillä palvelupisteillä ja asiointin vähentyessä olisi mahdollista alentaa 266 miljoonan euron nykyiset kokonaiskustannukset noin 100 miljoonan euron tasoon. Tosin säästö toteutuisi pidemmän ajan kuluessa. Selvityksessä käyntiasioinnin on oletettu vähenevän 30 - 50 % vuoden 2011 tasosta vuoteen 2019 mennessä.

164 kunnan vaihtoehdossa kokonaiskustannukset arvioidaan 61,5 - 85,9 miljoonaksi euroksi vuodessa. 129 kunnan mallissa kustannukset olisivat 23,8 - 33,1 miljoonaa euroa. Käynnistysvaiheen investointikulujen arvioidaan laajemmassa mallissa olevan 57,1 - 87,0 miljoonaa euroa ja suppeammassa mallissa 27,9 - 38,1 miljoonaa euroa.

Maakunnan liittojen asemaan palveluverkon lainsäädäntöpohjaisuus aiheuttaisi sen, että liitoilla nyt oleva yhteispalvelun edistämistehtävä jäisi tarpeettomaksi.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston - alueen maakuntien liittojen valmistelijat ovat suorittaneet yhteistä valmistelua lausunnon pohjaksi.

Linkit lausuntopyyntöön, hankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20130625Lau_sun/name.jsp

Maakuntahallituksen antaman lausunnon pohjalta täytetään tarvittaessa ja tarvittavilta osin lausunnon liitteeksi tuleva kyselylomake.

Päätösesitys. Maakuntahallitus päättää

antaa raportista seuraavan lausunnon:

Kuntien, valtionhallinnon ja Kelan asiakaspalvelujen järjestäminen lakisääteisesti yhden luukun periaatteella on asiakaslähtöinen toimintamalli. Nykyinen vapaaehtoisuuteen perustuva yhteispalvelumalli näyttäätytty asiakkaille sekavana jo pelkästään palveluvalikoimien eroavaisuuksien vuoksi. Nykymallilla ei kyetä takaamaan verkon riittävää kattavuutta sen paremmin vapaaehtoisen yhteispalvelun, kuin eri viranomaisten omien palveluverkkojenkaan avulla. Ehdotettu rakenneuudistus yhdenmukaistaisi palvelupisteiden tarjontaa ja palauttaisi osin alueelta jo menetettyjä palveluja. Malli myös mahdollistaisi kattavamman asiointiverkon ylläpidon jatkossa. Samalla tarjoutuisi mahdollisuus taloudellisiin säästöihin.



Ehdotettu palvelupistemalli tukee nykyaikaista sähköistä palvelutarjontaa ja sen uudistamista mm. etäpalvelujen keinoin.

164 kunnan malli tukee asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden tavoitetta vahvemmin, kuin 129 kunnan malli.

Palvelupisteiden vastuutahoina kunnat ovat hyvä valinta, kun tavoitellaan koko maan mittakaavassa kattavaa palveluverkkoa. Kunnilla on jo nyt toimiva asiakasrajapinta.

Yhdistelmärahoitusmalli koostuen perusosasta ja suoritteisiin perustuvasta osasta lupaa kunnille kustannusvastaavuuden. Tämä tulee varmistaa kattavalla seurannalla.

Rahoitusmallin tulee olla tarpeeksi joustava ja sen tulee mahdollistaa esim. monikeskuksisten kuntien ja väkirikkaiden kaupunginosien osalta tarvittaessa useamman palvelupisteen perustamisen ja rahoittamisen. Tämä on tärkeä yksityiskohta etenkin kuntaliitostilanteissa.

Hyvin toimivien nykyisten yhteispalvelupisteiden toimintaedellytykset tulee varmistaa, joko kirjaamalla kyseiset palvelupisteet lainsäädäntöön tai muulla kestäväällä tavalla.

Pirkanmaalla yli 10 000 asukkaan kunnissa tulee olla palvelupiste.

Uudistuksen seuraavassa vaiheessa tulisi selvittää kevyempiin ratkaisuihin ja etäyhteyksiin perustuvien palvelupisteiden edellytykset esimerkiksi pienemmissä taajamissa.

Päädyttäessä raportin mukaiseen malliin on maakunnan liittojen lakisääteinen yhteispalvelun edistämistehtävä tarkoituksenmukaista purkaa.

Päätös. Päätösesitys hyväksyttiin.

Merkittään, että maakuntavaltuuston puheenjohtaja Pekka Salmi poistui kokouksesta klo 10.53 edellä olevan asian käsittelyn aikana ennen päätöksentekoa.

Lisätietoja. Suunnittelupäällikkö Marko Mäkinen, p. 03 248 1256
marko.makinen@pirkanmaa.fi

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:

Lakisääteinen julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu ja sitä täydentävä sopimusperusteinen yhteinen asiakaspalvelu on asiakaslähtöinen malli järjestää tulevaisuuden palvelut.

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:

Palvelupisteiden vastuutahoina kunnat ovat hyvä valinta, kun tavoitellaan koko maan mittakaavassa kattavaa palveluverkkoa.

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:

Ehdotettu uudistus yhdenmukaistaisi palvelupisteiden tarjontaa ja palauttaisi osin alueelta jo menetettyjä palveluja.

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:

Kunnan omien palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelussa on tarkoituksenmukaista.

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:

-

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:

-

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:

-

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:

-

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:

-

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 koostuen perusosasta ja suoritteisiin perustuvasta osasta lupaa kunnille kustannusvastaavuuden. Tämä tulee varmistaa kattavalla seurannalla.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun 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:

-

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:

-

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:

Pirkanmaalla yli 10 000 asukkaan kunnissa tulee olla palvelupiste. Hyvin toimivien nykyisten yhteispalvelupisteiden toimintaedellytykset tulee varmistaa.

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:

Paikallisen tilanteen mukaiset ratkaisut ovat usein tarkoituksenmukaisia.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista: 164 kunnan malli tukee asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden tavoitetta vahvemmin, kuin 129 kunnan malli.

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:

-

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:

Julkisen vallan käyttöä sisältävät palvelutoiminnot on jatkossakin tarkoituksenmukaista pitää pääsääntöisesti asianomaisen viranomaisen tehtävänä.

-

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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Tämä on tarkoituksenmukainen järjestely.

