

Kunnanhallitus

03.09.2013

KOKOUSAIKA	Tiistaina 03.09.2013 klo 18.00 – 19.15	
KOKOUSPAIKKA	Marttilan kunnantalo	
SAAPUVILLA OLLEET JÄSENET	<p>(x) Jaana Majuri, pj. (x) Arja Hakala (x) Eeva Korimäki (x) Seija Mattila (x) Kari Niinivuo (x) Yrjö Ojaniemi, vpj. (x) Petri Prusila (x) Karri Rannikko</p>	<p>Varajäsen () Virve Kyheröinen () Merja Heimo () Elina Kylämäki () Johanna Heikkilä () Tomi Ali-Eskola () Timo Häkkinen () Jarkko Kankare () Ville Virtanen</p>
MUUT SAAPUVILLA OLLEET	<p>(x) Reino Lindqvist, kunnanvalt. pj. (x) Lauri Heikkilä, kunnanvalt. I vpj. (x) Marko Heikkilä, kunnanvalt. II vpj. (x) Carita Maisila, kunnanjohtaja (x) Heini Luoma, pöytäkirjan pitäjä</p>	poistui kokouksesta klo 19 § 215 aikana
LAILLISUUS JA PÄÄTÖS-VALTAISUUS	Kokous on todettu lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.	
ASIAT	§ 207 - § 218	
PÖYTÄKIRJAN TARKASTUSTAPA	Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Karri Rannikko ja Arja Hakala. Pöytäkirjantarkastus suoritetaan Marttilan kunnantalossa 3.9.2013.	
PÖYTÄKIRJAN ALLEKIRJOITUS JA VARMENNUS	Puheenjohtaja	Pöytäkirjanpitäjä
	<i>Jaana Majuri</i>	<i>Heini Luoma</i>
PÖYTÄKIRJAN TARKASTUSTOIMITUS	Pöytäkirja on tarkastettu ja todettu kokouksen kulun mukaiseksi. Pöytäkirjan käsittelylehdet on samalla varustettu nimikirjaimillamme.	
	Tarkastusaika	
	3.9.2013 klo 19.40	<i>Arja Hakala</i>
	Allekirjoitukset	
PÖYTÄKIRJA ON OLLUT YLEISESTI NÄHTÄVILLÄ	Aika ja paikka Marttilan kunnantalo 6.9.2013 klo 10 -13	
	Virka-asema	Allekirjoitus
	Hallintojohtaja	<i>Heini Luoma</i>

Kunnanhallitus

03.09.2013

212 §

Lausuntopyyntö julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnalta lausuntoa loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto pyydetään toimittamaan 13.9.2013 mennessä.

Hankkeen perustana on 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.
- Servitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset.

Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä em. asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai paikan päällä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja.

Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Kunnanhallitus

03.09.2013

Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäseneltynä siten, että vastataan tarpeen mukaan liitelomakkeen kysymyksiin.

Kunnanjohtaja: Kunnanhallitus päättää, että julkisen hallinnon palvelun kehittämishanketta koskeviin kysymyksiin annetaan liitteenä olevat vastaukset.

Kunnanhallitus: Kunnanhallitus päätti antaa lausunnon julkisen hallinnon palvelun kehittämishanketta koskeviin kysymyksiin liitteen nro 1 mukaisesti.

Kysymyslomake on pöytäkirjan liitteenä nro 1.



218 §

Muutoksenhaku

1. Muutoksenhakukiellot

Seuraavista päätöksistä ei saa kuntalain 91 §:n mukaan tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa:
pykälät 207-213, 215, 217

Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 89 §:n 1 mom. mukainen kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla:
pykälät 214, 216

Hallintolainkäyttölain 5 §:n 1 momentin/muun lainsäädännön perusteella seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla:
pykälät/valituskieltojen perusteet

2. Oikaisuvaatimusohjeet

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen:
214, 216

Oikaisuvaatimusviranomaisen:	Martilan kunnanhallitus
Osoite:	Härkätie 773, 21490 Marttila
Kunnanviraston aukioloajat:	maanantai-keskiviikko klo 8.00-15.45, torstai klo 8.00-17.00 ja perjantai klo 8.00-14.30

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, siitä on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja oikaisuvaatimuksen tekijän on allekirjoitettava se.

3. Hankintaoikaisuvaatimusohjeet

Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen hankintaoikaisuvaatimuksen:
pykälät:

Oikaisuvaatimusviranomaisen:	Martilan kunnanhallitus
Osoite:	Härkätie 773, 21490 Marttila

Hankintaoikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, siitä on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja hankintaoikaisuvaatimuksen tekijän on allekirjoitettava se.

K. R.

J. A.

Kunnanhallitus

03.09.2013

4. Valitusosoitus

Seuraaviin päätöksiin voidaan hakea muutosta kirjallisella valituksella. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen saa hakea muutosta kunnallisvalituksin vain se, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen. Mikäli päätös on oikaisuvaatimuksen johdosta muuttunut, saa päätökseen hakea muutosta myös asianosainen sekä kunnan jäsen.

Valitusviranomainen:

Turun hallinto-oikeus

Osoite:

Sairashuoneenkatu 2-4, 20100 Turku

Kunnallisvalitus, **pykälät**

valitusaika 30 päivää

Hallintovalitus, **pykälät**

valitusaika 30 päivää

Maa-aineslain 20 §, **pykälät**

valitusaika 30 päivää

(muutoksenhakuohje jatkuu)

Muu valitusviranomainen:

Markkinaoikeus

Osoite:

PL 118, 00131 Helsinki

pykälät

valitusaika 14 päivää

Valitusaika: Valitusaika alkaa päätöksen tiedoksisaannista.

Valituskirja: Valituskirjassa on ilmoitettava

- valittajan nimi, ammatti, asuinkunta ja postiosoite

- päätös, johon muutosta haetaan

- miltä osin päätöksestä valitetaan ja muutos, joka siihen vaaditaan tehtäväksi

- muutosvaatimuksen perusteet.

Valituskirja on valittajan tai muun valituskirjan laatijan omakätisesti allekirjoitettava. Jos ainoastaan laatija on allekirjoittanut valituskirjan, siinä on mainittava myös laatijan ammatti, asuinkunta ja postiosoite.

Valituskirjaan on liitettävä päätös, josta valitetaan joko alkuperäisenä tai viran puolesta oikeaksi todistettuna jäljennöksenä sekä todistus siitä päivästä, josta valitusaika on luettava.

Valitusasiakirjojen toimittaminen:

Valitusasiakirjat on toimitettava valitusviranomaiselle ennen valitusajan täyttymistä. Omalla vastuulla valitusasiakirjat voi lähettää postitse tai lähetin välityksellä.

Postiin valitusasiakirjat on jätettävä niin hyvissä ajoin, että ne ehtivät perille ennen valitusajan päättymistä.

Yksityiskohtainen oikaisuvaatimusohje/ valitusosoitus liitetään sitä varten annettuun pöytäkirjanotteeseen.

Tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista annetun lain (701/93) nojalla muutoksenhakijalta peritään oikeudenkäyntimaksua hallinto-oikeudessa 80 euroa.

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:

Julkisen hallinnon yhteispalvelu on kannatettava asia sellaisissa kunnissa, joissa palveluita ei ole saatavilla kohtuullisella etäisyydellä. Yhteispalvelupisteiden tulee perustua sopimukseen eikä olla lakisääteisiä. Kuntien lakisääteisiä tehtäviä ei pidä lisätä.

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:

Kuntien lakisääteisiä tehtäviä ei pidä lisätä. Kuntien lakisääteisten tehtävien lisääminen on maan hallituksen budjettiesityksen vastainen. Siinä tähdättiin kuntien tehtävien vähentämiseen. Sen vastaisesti tämä toimenpide lisäisi kuntien tehtäviä. Yhteispalvelupisteiden perustaminen on järkevintä toteuttaa harkinnanvaraisesti sopimus pohjalta, jolloin voidaan huomioida paikalliset tarpeet ja olosuhteet.

Valtionhallinnon palveluiden asiakaspalvelun järjestäminen on valtion tehtävä, ei kuntien.

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:

Yhteispalvelupisteissä tulisi tarjota edellä mainittujen palveluiden lisäksi erityisesti Kelan palveluita.

L. Q.

MAA

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:

Mikäli asiakaspalvelupisteitä perustetaan, on perusteltua, että siellä hoidetaan myös kunnan asiakaspalveluja. Kunnilla pitää kuitenkin olla oikeus päättää, mitkä kunnan omat palvelut hoidetaan asiakaspalvelupisteessä.

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:

Yhteis palvelupisteiden perustaminen edellyttää kunnissa todennäköisesti uusien tilojen hankkimista tai muutostöitä nykyisiin tiloihin.

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:

K. R.

AA

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 käynnistämistä- 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:

Kaikenlainen lisävalvonta luo lisäbyrokratiaa, lisää kustannuksia ja julkisen talouden kestävyysvajeita.

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:

Yhteis palvelupisteen perustamisesta ja ylläpitämisestä aiheutuvat kustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisesti. Suoriteperusteinen korvaus ei todennäköisesti kata kokonaan palvelun järjestämisestä aiheutuvia todellisia kustannuksia. Hankkeessa esitetään, että suoritekorvaukseen hinnoitellaan ainoastaan suoritteiden antamiseen liittyvän työajan kustannus. Tässä mallissa palvelupisteen mahdollinen vajaakäyttö lisää yksikkökustannuksia, jotka jäävät kuntien maksettavaksi. Tällainen kustannusmalli ei ole oikeudenmukainen.

A. R.

JAA

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:

Katso kohta 10.

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:

Mikäli kuntien vastuulle siirretään valtionhallinnon asiakaspalvelutehtäviä, tulisi taloudellisen vastuun olla valtiolla. Kunnat vastaavat jo nyt omien asiakaspalvelupisteidensä kannattavuudesta. Mikäli yhteispalvelupisteen toiminta ei ole kannattavaa, kustannukset eivät saa jäädä kunnan maksettaviksi. Mikäli pisteen aukioloaikoja lyhennetään, on huomioitava, että kiinteät kulut kuten kiinteistö- ja tietotekniikkakustannukset eivät pienene.

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:

Kriteeri, että 90 % vaikutusalueen asukkaista asuu 40 kilometrin säteellä palvelupisteestä, ei ole toimiva, sillä erityisesti kaupunkiseuduilla jäljelle jäävän 10 prosentin etäisyys palvelupisteestä voi muodostua kohtuuttoman pitkäksi.

Palveluiden saavutettavuuteen vaikuttaa myös julkiset kulkuyhteydet.

K. R.

UAT

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 henkilöstön pitää voida tehdä osa työajasta myös kunnan tehtäviä. Muutostilanteet kuten palvelupisteen aukioloaikojen muutokset tai sulkeminen aiheuttavat kunnissa palveluneuvojien töiden uudelleenjärjestelyjä.

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:**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:

Kunta päättää itse henkilöstön palkkaamisesta.

K. R.

MA

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:

K. L.

AA