

LIMINGAN KUNNAN VASTAUKSET 10.9.2013**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:

Limingan kunta pitää lähtökohtaisesti hyvänä, että yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin ja nyt esitetty malli on selkeä parannus nykyiseen sopimusperusteiseen malliin verrattuna. Lakisääteisyyden tulee kuitenkin koskea vain valtion tarjoamia palveluita ja kunnan oman asiakaspalvelun järjestäminen tulee jättää kuntien itsensä päätettäväksi. Kunnan oman asiakaspalvelun sovittaminen lainsäädännöllä asiakaspalvelun toimintamalliin saattaa johtaa epätarkoituksenmukaisiin ratkaisuihin kuntien toiminnan ja henkilöstön käytön kannalta.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen soveltuu hyvin kunnan tehtäväksi. Lakisääteisesti ei tule kuitenkaan säätää liian tiukasti velvoitteita asiakaspalvelun varsinaisesta tuottamisesta, vaan kunnille palvelun järjestäjänä tulee jättää riittävä toimivalta omaan päätöksentekoon. Kunnan tulee itse voida vaikuttaa asiakaspalvelun toimintaa koskeviin päätöksiin kuten toiminnan käynnistämiseen sekä mahdolliseen toiminnan lopettamiseen. Kunnan tulee myös saada itse päättää siitä, mitä kunnan omia asiakaspalveluita palvelupisteeseen kootaan. Kunta kantaa kuitenkin viime kädessä vastuun asiakaspalvelun kustannuksista ja näin ollen sillä tulee olla riittävä vaikuttamismahdollisuus asiakaspalvelun toimintaan.

Limingan kunta suhtautuu myönteisesti molempiin palveluverkkovaihtoehtoihin (ve 129 tai ve 164), joissa molemmissa Limingan kunnalle säädetään yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoite. Lainsäädännön jatkovalmistelussa tulee huomioida kuntien lausunnoissaan esille nostamat asiat. Kuntien järjestämisvelvollisuuden kannalta kustannusvastaavuuden periaate on ensisijaisen tärkeää.

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:

Ehdotus asiakaspalveluun osallistuvista viranomaisista on kattava. Kattavilla valtion viranomaisten palveluilla voidaan saada riittävä kysyntä myös pienille asiakaspalvelupisteille.

Asiakaspalvelun toimivuuden ja asiakashyödyn kannalta on erittäin tärkeää varmistaa, että palveluntuottajat sitoutuvat tarjoamaan asiakaspalvelussa omaa asiantuntijapalveluaan joko lähipalveluna tai etäpalveluna tarpeen mukaan.

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 palvelusta asiakaspalvelupisteessä ei tule säätää lain tasolla, vaan kunnan asiakaspalvelujen järjestämisen tulee olla kunnan omassa päätösvallassa. On tarkoituksenmukaista, että kunnan omaa asiakaspalvelua sekä kunnan palvelujen neuvontaa ja ohjausta annetaan asiakaspalvelupisteessä. Kunnat ovat kuitenkin erilaisia ja kunnilla tulee olla päätösvalta omien palvelujensa järjestämiseen parhaaksi katsomallaan tavalla.

Tarkoituksenmukaisinta on, että kukin järjestämisvastuussa oleva kunta itse selvittää ja päättää, mitä kunnan palveluita asiakaspalveluun keskitetään. Tämä on erityisen tärkeää asiakaspalvelun henkilöstöressurssien järkevän käytön kannalta.

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:

Esitetty yhteinen asiakaspalvelun toimintamalli on edellytys toiminnan organisoinnille ja käytännön järjestämiselle. On tärkeää, että fyysiset puitteet ovat toimivat ja varustetut nykyaikaisella tekniikalla (esim. etäyhteydet).

Asiakaspalvelun toimitilojen osalta on huomioitava, että malli toimitilojen järjestämiseen ei saa olla liian yhtenäinen ja ylhäältä ohjattu, mikä rajoittaa kuntien omaa valmistelua. Toimitilojen osalta on voitava paikallisesti joustaa, jotta esimerkiksi olemassa olevat tilat tulevat mahdollisimman hyvin hyödynnettyä. Asiakaspalvelun valmisteluvaiheessa kunnilla on hyvä olla ehdotuksia toimivista asiakaspalveluratkaisuista. Tilojen tehokkaan käytön vuoksi kunnan tulee voida käyttää asiakaspalvelulle varattuja tiloja myös muuhun kunnan palveluun.

Hallituksen esitysluonnoksen mukaisesti valtiovarainministeriö vastaa yhteisessä asiakaspalvelussa käytettävistä asiakaspalvelu-, tilavaraus- ja julkaisujärjestelmistä. Malli on hyvä ja kustannustehokas yhteisen palvelukonseptin kannalta. Järjestämisvelvollisen kunnan toimintojen kannalta on tarkoituksenmukaista, että käytettävä tila- ja ajanvarausjärjestelmä voi palvella asiakaspalvelun lisäksi myös kunnan muita toimintoja.

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:

Raportissa esitetty malli vaikuttaa hyvältä ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset ovat asiakaspalvelun henkilöstölle tärkeitä varsinkin toiminnan alkuvaiheessa.

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:

Arviointimalli on hyvä ja riittävä. Asiakaspalvelun taloudellisuuden/tuottavuuden arviointi on alkuvaiheessa tärkeää ja sen yhteydessä on arvioitava myös kustannustenjaon oikeaa kohdistumista kunnan ja valtion välillä.

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:

Asiakaspalvelun pilotointivaihe on tärkeää toteuttaa ennen kuin uusia asiakaspalvelupisteitä lähdetään muodostamaan.

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:

Palvelun ohjaus ja seuranta on välttämätöntä perustaa aluetasolle ja seurantaryhmässä tulee olla edustus eri viranomaisista. Ohjauksessa ja valvonnassa tulee esitettyä paremmin mahdollistaa järjestämisvastuussa olevien kuntien kuuleminen. Esityksen mukaisesti aluehallintoviraston valvonta ulottuu vain kuntiin, mutta ei valtion viranomaisiin. Tähän epäsuhtaan on tarpeen jatkovalmistelussa kiinnittää huomiota.

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:

Kuntien järjestämisvelvollisuuden kannalta kustannusvastaavuuden periaate on ensisijaisen tärkeää ja kunnille valtiolta siirtyvät asiakaspalvelutehtävät on korvattava kustannuksiltaan täysimääräisesti. Ehdotettu rahoituksen yhdistelmämalli rahoituksesta on sinänsä hyvä, koska yhdistelmämalli takaa kunnille tietyt kiinteät kulut palvelujen kysynnästä riippumatta. Palvelujen kysynnästä johtuen kunnille jää kuitenkin merkittävä kustannusriski.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvastuussa oleville kunnille täysimääräisesti. Laskentamallin tulee huomioida eri asiakaspalvelupisteiden erilaisuus siten, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä syntyvät kustannukset eivät jää järjestämisvastuussa olevan kunnan maksettavaksi. Kustannusten arviointiin tulee liittää seuranta todellisista kustannuksista, jonka puitteissa lopullinen kustannustenjakoa suoritetaan. Laskentamallin tulee olla läpinäkyvä.

Kustannusten osalta esityksessä ei ole riittävästi huomioitu käynnistämisen perustamis- ja investointikustannusten korvausta järjestäville kunnille. Myös perustamis- ja investointikustannukset tulee korvata kunnille täysimääräisesti. Näiden kustannusten korvaaminen laskennallisena kustannuksena ei kohtele järjestämisvastuussa olevia kuntia tasapuolisesti johtuen muun muassa kuntien erilaisesta tilanteesta toimitilojen järjestämisen suhteen.

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:

Kunnat kantavat vähäisen kysynnän palvelupisteissä merkittävää kustannusriskiä. Tämän vuoksi asiakaspalvelupisteissä henkilöstöresurssien käytön tulee olla joustavaa siten, että tarvittaessa asiakaspalvelussa voidaan lisätä kunnan asiakaspalvelun osuutta tai muun kunnan järjestämän taustatyön osuutta, mikäli kunnalla on mahdollista osoittaa tällaista tehtävää asiakaspalvelun työntekijöille. Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä on myös tarkasteltava kustannusten korvausmallia ja sen toimivuutta.

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:

Saavutettavuuskriteeri on hyvä ja perusteltu, mutta saavutettavuutta tulee tarkastella pelkän kriteerin lisäksi alueellisesta / paikallisesta näkökulmasta.

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:

Suuremman kysynnän palvelupisteissä palvelut on helpompi järjestää taloudellisemmin ja tuottavammin kuin vähäisemmän kysynnän palvelupisteissä. Vähäisen kysynnän palvelupisteissä tulee mahdollistaa joustavat ratkaisut sekä toiminnassa että rahoituksessa.

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:

Limingan kunta kannattaa ensisijaisesti 129 kunnan palveluverkkovaihtoehtoa taloudellisuuden ja tuottavuuden näkökulmasta. Palvelupisteiden vaikutusalueiden määrittelyssä tulisi kiinnittää enemmän huomioita luontaisiin asiointisuuntiin. Esimerkiksi Tyrnävän ja Siikalatvan kuntalaiset voivat kuulua Limingan vaikutusalueeseen luontaisen asiointisuuntien mukaisesti.

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:

Päällekkäisyyksiä on järkevää purkaa, mutta se tulee ajoittaa samaan aikatauluun asiakaspalvelujen perustamisen kanssa, jotta korvaavat palvelut ovat saatavilla. Lisäksi on huomioitava, että asiakaspalvelun perustamisella ei voi sellaisenaan perustella valtion toimipisteiden lakkautuksia. Esimerkiksi poliisin palveluverkko ei ole riippuvainen asiakaspalvelun järjestämisestä, vaan poliisin sisäisestä toiminnasta.

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:

Asiakaspalvelussa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja asiakaspalvelun työntekijöiden työnantaja. Järjestävällä kunnalla tulee olla päätösvalta päättää järjestämisvastuullaan olevan asiakaspalvelupisteen henkilöstörakenteesta ja rekrytoinnista.

Ilmoittautumismenettelyä voidaan käyttää työntekijöiden rekrytoinnissa, mutta valtion palveluntuottajien henkilöstöllä ei voi olla rekrytoinnissa etusijaa verrattuna kunnan omiin työntekijöihin. Lopullisen rekrytointipäätöksen tulee olla aina kunnan päätösvallassa.

Henkilöstön rekrytoinnissa on huomattava, että asiakaspalvelupisteessä tehtävä työ todennäköisesti tulee sisältämään myös kunnan muita tehtäviä kuin asiakaspalvelutehtäviä. Henkilöstöresurssien järkevän käytön ja taloudellisuuden näkökulmasta asiakaspalvelutehtävät on tarkoituksenmukaista sisällyttää ensisijaisesti nykyisen henkilöstön virka- ja työtehtäviin. Valtiolta mahdollisesti siirtyvän henkilöstön osalta ei saa muodostua tilannetta, jossa kunnille muodostuu henkilöstön osalta ylikapasiteettia ja sitä kautta ylimääräisiä ja tarpeettomia kustannuksia.

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:

Asiakaspalvelupisteessä tehtävä työ todennäköisesti tulee sisältämään myös kunnan muita tehtäviä kuin asiakaspalvelutehtäviä. Näin ollen palveluneuvojan tehtävään voi kunnan työtehtävissä sisältyä myös julkisen vallan käyttöä, mikäli kunta työnantajana on näin määritellyt.

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:

Asiakaspalvelun henkilöstölle tulee varmistaa riittävä tuki ja koulutus toiminnan käynnistyessä ja toiminnan aikana. Palveluntuottajien on sitouduttava omalta osaltaan vastaamaan palveluneuvojien osaamisesta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.