

12.9.2013

Satakunnan poliisilaitoksen lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Lausuntopyyntö VM144:07/2011/17.6.2013

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:

Tiukka lakisääteisyys voi johtaa hallitsemattomiin tilanteisiin varsinkin jos luodaan koko valtakuntaan sovellettava yhtenäinen malli. Paikalliset olosuhteet tulisi aina voida ottaa huomioon kuten myös se, millä menettelyllä jollakin paikkakunnalla päästäisiin mahdollisimman toimivaan ja myös taloudelliseen lopputulokseen, etteivät kustannusvaikutukset lopulta kaatuisi nykyisten valtion viranomaistahojen toimintamenojen vähennykseksi.

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:

Yhteispalvelun järjestäminen tulee ehdottomasti jäädä kuntien päätettäväksi, koska ei ole tarkoituksenmukaista, että palvelun järjestämiseen velvoitettavat kunnat määrätään auktoritäärisesti. Kunnilla pitää olla valta päättää, mitä palveluita he haluavat tuottaa ja mikä on heille edullisinta myös kuntien välinen yhteistyö huomioiden sekä alueella jo olevat viranomaispalvelut.

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:

Luettelo pitäisi olla enemmän esimerkillinen kuin pakottava. Silloin tulee huomioitavaksi jo saatavissa olevat palvelut edullisemmin järjestettyinä, kuin pakottava uusi toimintamalli, joka saattaa muodostua kunnalle kohtuuttoman kalliiksi. Luotavalla järjestelmällä ei voida lähteä lisäämään henkilöstön ja toimitilojen tarvetta.

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 tehtävänä tulee olla järjestää palveluverkosto. Siksi luonnollinen asiakaspalvelupiste on kunnan oma palveluja tarjoava toimipiste. Mutta tässäkin tapauksessa kunnan tulee itsenäisesti voida päättää, mitä muita kuin kunnan perinteisiä palveluita se haluaa tuottaa.

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:

Esimerkiksi poliisin toimitilat on määritelty tietyllä tavalla turvallisuusluokitelluiksi. Sama koskee poliisin tietoturvasäännöksiä. Koska näillä turvatakuilla on myös kansainvälistä merkitystä Suomen luotettavuuden kannalta, on näistä vaatimuksista pidettävä ehdottomasti kiinni. Tämän vuoksi näiden määräysten tulee olla ehdottomasti ratkaisevana, kun päätetään, mitä poliisin palveluita kunnan viranomaisen voi kunnan toimitiloissa tarjota kansalaisille.

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:

Poliisin osalta prosessi pitää olla sellainen, että se toimii vain samalla periaatteella, millä yksittäinen kansalainen voisi esimerkiksi kotoaan hoitaa sähköistä asiointia tai saada poliisin palveluita. Muunlaisella toimintamallilla uhataan edellä mainittua poliisilta kansainvälisestäikin vaadittavaa toimintaturvallisuutta.

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:

Arviointimallissa on liiaksi lähdetty siitä, että voitaisiin tinkiä poliisille asetetuista turvavaatimuksista esimerkiksi juuri toimitilojen ja tietoturvan kannalta. Tämän vuoksi ehdotettu malli ei sovi poliisin toimintaympäristöön. Myöskään hankkeen taloudellista ja henkilöstöllistä merkitystä ei ole riittävästi huomioitu.

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:

Edellä olevia uhkakuvia ei ole riittävästi huomioitu hankkeen esityksessä. On vaikea testata ja käynnistää järjestelmää, joka ei olisi nykyvaatimuksiltaan toimiva.

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 järjestämisveloitteen 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:

Valvontamallissa ei varmastikaan ole huomauttamista, jos hankkeen toteuttamisessa huomioidaan edellä esitetyt viranomaisvaatimukset sekä myös kunnalle asetettava riittävä harkintavalta toiminnassa.

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:

Hankkeen toteutuminen tulisi ilman muuta järjestää siten, että kunnille korvataan hankkeen rahoitus. Toisaalta on varmistettava lainsäädännöllä, ettei hankkeen rahoituksella vähennetä valtion viranomaistahojen nykyisten velvoitteiden mukaisia rahoitustarpeita.

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 asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Laskentatapa on liian kaavamainen sovellettavaksi jokaisen kunnan osalle, joka mahdollisesti on pakotettu lailla osallistumaan hankkeeseen. Kunnilla on monista eri

tekijöistä johtuvia erilaisuuksia, jotka aiheuttavat tosiasiallisten kustannusten suurtakin vaihtelua.

Toisaalta miksi luodaan tällainen raskas järjestelmä, jonka jo tässä vaiheessa arvioidaan vähentävän sen käyttötarvetta ja joka vähennys jo tässä vaiheessa huomioidaan laskentapereusteena.

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:

Esitetyt korjausmallit ovat ilman muuta huomioitavia, mutta samalla se osoittaa valmistelun epävarmuutta, kun jo tässä vaiheessa esitetään arveluita mahdollisesta toiminnan epävarmuudesta. Samanaikaisesti esimerkiksi poliisihallinnon osalla on jo tehty hyvin pitkälle meneviä 2-3 vuoden aikana toteutettavia uudistuksia, joilla poliisin lupapalveluiden saatavuus voidaan turvata ja tehdä tasapuolisiksi kaikille kansalaisille.

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:

On todettava, että joidenkin poliisin lupapalvelupisteiden osalta kansalaisten matkat tulevaan yhteispalvelupisteeseen kasvaisivat. Lisäksi asiakaspalvelu heikkenisi, mikä veisi asiakkailta entistä enemmän asiointiaikaa.

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:

Näin kai pitäisi joka tapauksessa olla, ellei lähdetä siitä, että palkataan yhteispalvelutehtäviin huomattavasti lisää henkilöstöä.

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:

Palvelupisteiden määrässä tulisi erityisesti palvelutarpeen lisäksi huomioida rakenteen taloudelliset vaikutukset.

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:

Poliisin osalta on huomioitava poliisin nykyiset erityiset turvavaatimukset, joiden mukaan poliisin omaa palvelupisteverkostoa ei voida purkaa siirtämällä toimintoja yhteispalvelupisteeseen.

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:

Suunnitelman suhteen ei tältä osin ole huomautettavaa, mutta rekrytoinnin yhteydessä on turvattava poliisille sen suoritettavaksi jäävien tehtävien aiheuttamat henkilöstötarpeet.

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:

Tehtävät, jotka tukevat asiakkaiden asiointia palveluiden tuottajiin erityisesti sähköisessä asiointinnissa sekä yleisellä tasolla neuvontaan liittyvät palvelut.

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:

Jokaisen nykyisten palveluiden tuottajan on annettava osaamisalueensa koulutusta palveluneuvojille. Koulutus tulisi yhdenmukaisuuden vuoksi hoitaa valtakunnallisesti, eikä vain paikallisena veloitteena.

Poliisipäällikkö

Timo Vuola

Apulaispoliisipäällikkö Tapio Ranne