

Nimetön  
Lähetetty: Johanna.Makinen@lieto.fi [mailto:Johanna.Makinen@lieto.fi]  
Lähetetty: 12. syyskuuta 2013 16:16  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Kopio: Marja.Toivola@lieto.fi; Anneli.Salovaara@lieto.fi  
Aihe: lausunto

Liitteenä Liedon kunnan lausunto Asiakaspalvelu 2014-hankkeesta.

Ystävällisin terveisin,

Johanna Mäkinen

\*\*\*\*\*

Johanna Mäkinen  
Terveysvalvonnan johtaja  
Vs. hallintojohtaja  
Kirkkotie 13/PL24  
21 421 Lieto  
puh: 050 3813375

11.9.2013

**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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Hanke tulee toteuttaa niin, että kunnille korvataan täysimääräisesti yhteisen asiakaspalvelun aiheuttamat kustannukset. Laskutus ja tehtävien hoidon raportointi tulee pitää selkeänä, eikä siitä saa koitua kunnille ylimääräistä työtä. Ennen kaikkea hankkeen toteuttaminen kuitenkin edellyttää muutoksia kunnan omassa palvelutuotannossa. Kunnan eri toimialojen asiakaspalvelua tulee siirtää yhteispalvelupisteeseen ja ohjata yhä enemmän verkossa tapahtuvaksi. Lakiesityksen 4 § mukaan "Kunnan on hoidettava sille tämän lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät itse." Kunnan asiakaspalveluhenkilökunta tulee tarvitsemaan koulutusta ja todennäköisesti myös ns. teknistä tukea tehtävien hoitamiseksi. Valtion tulee järjestää em. koulutusta ja tukea sekä osallistua koulutuskustannuksiin. Tiedottaminen toimipisteiden muutoksista ja asiakkaiden informointi eri mahdollisuuksista, erityisesti verkossa tarjottavista palveluista, tulee hoitaa yhdessä.

**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:**

Lähtökohtaisesti lakisääteinen järjestämisvelvoite on vastoin yleisiä tavoitteita: kuntien tehtäviä tai velvoitteita ei lisätä. Laissa määrätty järjestämisvelvoite on voitava purkaa toimintaympäristön tai palvelutarpeen muutoksista johtuen. Lähipalveluiden säilyminen on kuitenkin kannatettavaa. Esitettyjen valtion tehtävien kirjo on laaja ja tämän lisäksi pisteessä edellytetään hoidettavan nykyistä paljon laaja-alaisemmin kunnan omat asiakaspalvelutehtävät. Asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen ja palvelupisteen edellyttämien järjestelmien ja verkkoyhteyksien ym. luomiseen ja ylläpitämiseen tulee antaa tukea, koulutusta ja ohjausta kunnille/kuntien työntekijöille. Järjestämisvelvoitteesta aiheutuvat kustannukset tulee korvata kunnalle täysimääräisesti (myös esimerkiksi esimiestyön ja hallinnon osuus).

**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:**

Esitetty palveluvalikoima on laaja ja parantaa Liedon osalta palveluiden saatavuutta. Mikäli järjestämisvelvoite säädetään lailla, tulee lain tasoisesti velvoittaa viranomaiset, joiden tehtäviä hoidetaan antamaan asiantuntijatukea, koulutusta, vastaamaan palvelumuutosten tiedotuksesta yms.

**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:**

Hankkeen toteuttaminen edellyttää muutoksia kunnan omassa palvelutuotannossa. Kustannusten kasvun hillitsemiseksi ja tuottavuuden ja tehokkuuden nostamiseksi muutoksia tarvitaan. Oikein toteutettuna hankkeesta on mahdollista saada tukea ja osaamista myös kunnan oman palvelutuotannon kehittämiseen ja toimintatapojen muuttamiseen. Kunnan palvelujen siirtyminen asiakaspalvelupisteeseen ei saa kuitenkaan heikentää asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaista huomiointia tai erityisen tuen tai ennakkoneuvonnan ja esim rakennusvalvonnan suunnittelua ohjaavan toiminnan saannin pitkittymistä.

### 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:**

Liedon kunnalla ei ole huomautettavaa toimintaympäristön suhteen.

**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:**

Henkilökohtaisen asiakaspalvelun mahdollistaminen ja palveluiden säilyminen on tärkeää. Etäpalveluiden kehittämisestä saadut kokemukset tarjoavat kunnalle mahdollisuuden oppia ja kehittää myös omaa palvelutuotantoaan. Palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista, mutta edellyttää monipuolisia tukijärjestelmiä ja asiakaspalveluprosessien tuntemusta. Etäpalvelun edellyttämien järjestelmien luomiseen ja käyttöön sekä henkilökunnan koulutukseen on tarjottava kunnille tukea ja ohjausta. Palveluiden ohjaus ja valvonta tulee valtion taholla keskittää yhdelle selkeälle vastuutaholle, jonka kanssa kunta asioi palveluun liittyvissä kysymyksissä.

**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:**

Ohjaus ja arviointi tulee keskittää yhdelle vastuutaholle kunnan asioinnin helpottamiseksi ja intressiristiriitojen ja erisuuntaisen kehityksen välttämiseksi. Tuottavuuden ja tehokkuuden seuraaminen nykyistä paremmin ja työtapojen kehittäminen on välttämätöntä. Tietojen hyödyntäminen ja toimipisteiden välinen vertailu oikein toteutettuna antaa myös tukea esimiestyölle tuottavuuden ja työmäärien arvioinnissa. Raportointi ja arviointi on kuitenkin pidettävä yksinkertaisena, se ei saa aiheuttaa ylimääräistä työtä kunnille.

**Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Esitetyllä mallilla asiakaspalvelupisteistä halutaan edistää merkittävästi paitsi yhden luukun periaatteen toteutumista, myös kyseisten palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla alueilla. Palvelun tavoitettavuus, tasalaatuisuus ja yhdenvertaisuus ovat kannatettavia tavoitteita kuten myös ohjaus sähköisten palveluiden käyttöön ja asiakkaan ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen. Palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista, mutta edellyttää monipuolisia tukijärjestelmiä ja asiakaspalveluprosessien tuntemusta. Palveluprosessien kehittäminen valtakunnallisesti on järkevää paitsi asiakkaan myös suunnittelu- kehitys- ja ohjausresurssien käytön näkökulmasta.

## 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:**

Esityksen mukaan palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle ja sen tukena toimivalle julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnalle. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista.

Ohjaus ja arviointi tulee keskittää yhdelle vastuutaholle kunnan asioinnin helpottamiseksi ja intressitiriitojen ja erisuuntaisen kehityksen välttämiseksi. Esitetyn ohjaus- ja arviointimallin monipuolisuus ja monitoimijaisuus arveluttaa. Hallintoa tulee keventää ja päätöksenteon portaat sekä ohjaus ja arviointi pitää yksinkertaisena.

## 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:**

Järjestelmä tulee käytännössä toteuttaa niin, että kunnille korvataan täysimääräisesti yhteisen asiakaspalvelun aiheuttamat kustannukset, myös mm. esimiestyön ja hallinnon, koulutuksen, tiedotuksen ym. tukitoimintojen osuus on huomioitava. Toimitilojen ja palvelujen edellyttämän kaluston ja tietoliikenneyhteyksien kustannukset tulee jakaa oikeudenmukaisesti.

**Kysymys 11**

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

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Tarvittavien ohjelmistojen ja laitteiden hankinta ja jatkuva ylläpito tulee huomioida osana kiinteitä kustannuksia. Keskimääräisiin työaikoihin perustuvan korvauksen ohella tulee kiinnittää huomiota saavutettuihin tuloksiin esimerkiksi onnistunut ohjaus ja neuvonta asiakkaiden siirtymiseksi verkkoasiointiin. (Katso myös vastaus kysymykseen 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:**

Pisteen lakkauttamisesta päätettäessä on kuultava palvelut järjestävää kuntaa. Julkisten palveluiden saavutettavuus kohtuullisella etäisyydellä on turvattava.

**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:**

Liedon kunnalla ei ole huomautettavaa saavutettavuuskriteerien suhteen.

**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:**

Palveluiden järjestäminen tuottavasti ja taloudellisesti on myös kunnan näkökulmasta välttämätöntä. Yhteistyö ja monitoimijaisuus on kannatettavaa, mutta edellyttää valtiolta tukea, ohjausta ja koulutusta.

**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:**

Molemmissa malleissa Liedossa olisi palvelupiste, jonka palveluiden piirissä olisivat myös Tarvasjoki ja Marttila. Liedon kunnan kannalta kumpikin malli on toteuttamiskelpoinen.

**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:**

Myös hallinnon ja ohjauksen päällekkäisyyttä ja moniportaisuutta on samanaikaisesti tarkasteltava ja mahdollisuuksien mukaan purettava.

## 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:**

Ilmoittautumismenettelystä on sovittava erikseen jokaisen kunnan kanssa. Kuntia ei saa automaattisesti velvoittaa palkkaamaan tai ottamaan vastaan valtion henkilökuntaa.

### 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:**

Vastuut ja velvollisuudet tulee kuvata selkeästi ja tieto päätöksentekijästä on oltava sekä palveluneuvoja että asiakkaan käytössä. Em. ratkaisu ei myöskään saa lisätä hallintoa eikä teettää päällekkäistä työtä.

### 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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Yhden ohjaavan ministeriön vastuu tehtävien koordinoimisessa on suuri: useiden eri toimijoiden järjestämä ohjaus, perehdytys ja koulutus ym. voi käytännössä olla hankala toteuttaa ja johtaa väistämättä intressiristiriitihin ja päällekkäisyyksiin. Myös hallinnon ja ohjauksen päällekkäisyyttä ja moniportaisuutta on tarkasteltava ja mahdollisuuksien mukaan hallintoa purettava. Erityisesti aluehallintoviranomaisen roolia tulee tarkastella (tarvitaanko väliportaan valvontaa ja ohjausta).

