

Nimetön

Lähettäjä: Unto Murto [mailto:unto.murto@rautavaara.fi]

Lähetetty: 12. syyskuuta 2013 23:25

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: RAUTAVAARAN KUNNAN LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELU  
2014-KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Hei.

Ohessa Rautavaaran kunnan lausunto valtiovarainministeriölle julkisen hallinnon asiakaspalvelu 2014-kehittämishankkeen loppuraportista.  
RAUTAVAARA-SAVOTTA-terveisin.

Unto Murto  
kunnanjohtaja

Rautavaaran kunta  
puh. 040 -860 8100 (työ)  
sp: unto.murto@rautavaara.fi (työ)

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 malli on kaikkein paras, koska siten jokainen taho sitoutuu toteuttamaan mahdollisimman hyvät palvelut. Lakisääteisessä mallissa taataan myös koko Suomen alueella yhtenäinen käytäntö, koska nykyisissä yhteispalvelupisteissä on niin paljon eroja eri paikkakuntien välillä.

Kehittämishankkeen loppuraportin esitysten mukaisesti Rautavaaran kuntaa tulossa yhteispalvelupiste oli mallina 164 kunnan tai 129 kunnan malli. Kunta pitää tätä erittäin merkittävänä asiana, pitkien välimatkojen ja harvanasutuksen kunnassa.

Kustannusten korvaaminen on suoritettava aiheutuneiden todellisten kustannusten mukaan.

**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:**

Pienessä kunnassa resurssit ovat rajalliset. Asiakasmäärätkään eivät välttämättä ole kovinkaan suuria. Kustannuksissa täytyy ottaa huomioon, kuinka kunta pystyy kattamaan ne kustannukset, jotka syntyvät käytetystä ajanmäärästä ja asiakkaan palvelemiseen. Kunta ei välttämättä pysty rekrytoimaan lisää henkilötöyvoimaa kyseisen asian hoitamiseen. . Hallinnollinen työ lisääntyy myös työn valvomisen johdosta.

Palvelupisteen toiminnan käynnistämisessä pitää olla selvillä kaikki kiinteät ja muuttuvat kustannukset. Kunta kantaa lopulta liiketoimintavastuun, joten sillä tulee olla aito mahdollisuus päättää asiasta.

**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:**

Olisi ehkä hyvä jos keskityttäisiin vain tärkeimpien palvelujen tarjoamiseen kuten Kelan palvelut, poliisin lupapalvelut ja työvoimapalvelut. Poliisin laajempi palveluvalikoima palvelisi erittäin hyvin Rautavaaran kaltaista kuntaa.

Kuntalasilta on erittäin tärkeää, että KELAn palvelut säilyvät kunnassa ja KELA rekrytoi henkilöstöä eläkkeelle jääneiden tilalle toimipisteen kehittämiseen vastaamaan ajan haasteita. Kunnalla on sopimus pohjainen yhteistyö KELAn kanssa: yhteispalvelupiste.

**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 täytyy saada itse määritellä mitä omia asiakaspalvelutehtäviä se haluaa kyseisessä pisteessä hoitaa (vapaaehtoisuuteen perustuva).

Kunnan palvelujen tulee olla kunnan omassa päätösvallassa. Kunnan ollessa JÄRJESTÄMIS-VASTUUSSA julkisen hallinnon yhteisestä Asiakas-palvelupisteessä on täysin selvää, että myös kunnan omat, yhteistyömalliin soveltuvat asiakaspalvelut keskitetään palvelupisteeseen.

Palvelujen valinnan tulee ehdottomasti perustua vapaaehtoisuuteen.

### 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:**

Hankkeessa rakennettu ja lain tasolle kirjattu yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat arkityössään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa. Laitekannan täytyy olla mahdollisimman yhdenmukainen eri paikkakunnilla.

#### **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:**

Palvelukortti auttaa alkuvaiheessa erittäin hyvin asiakaspalveluneuvojaa. Prosessikuvat ovat muuten hyvin selkeitä. Kompaten kysymyksen 5 vastaukseen: tarvitaan riittävän pitkä aika mallin testaamiseen, arviointiin ja sen muokkaamiseen.

#### **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:**

Laadun arvioinnin malli on hyvä. Arviointia tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, jotka onkin mallissa otettu huomioon.

On tärkeää painottaa arvioinnissa asiakaskokemusta, taloudellisuutta ja tuottavuutta.

#### **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:**

Asiaa on syytä testata kunnolla mahdollisimman erilaisissa toimintaympäristöissä. Palvelut olisi syytä ottaa käyttöön vaiheittain.

Tässä on selkeä riski lisäkustannuksille, joita syntyy jos mallia joudutaan korjaamaan laajan käytön jälkeen.

## 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:**

Ohjaus- ja valvontamalli vaikuttaa suhteellisen raskaalta. Tätä mallia pitäisi pystyä keventämään ja hajauttamaan peruskuntaan.

## 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:**

Rahoituksen lähtökohtana tulee olla TÄYSIMÄÄRÄINEN korvaus niistä kustannuksista, joita kunnalle aiheutuu valtion viranomaisten tehtävien hoitamisesta. Esitetty malli perustuu LASKENNALLISIIN korvauksiin, joten on mahdollista, että korvaukset eivät tule kattamaan kaikkia aiheutuneita kustannuksia kunnalle.

Kustannukset tulee korvata kunnalle täysimääräisesti myöskin SOPIMUSPERUSTEISESSA-mallissa (vrt. KELAn nykyinen yhteistyöpalvelusopimus, jossa korvaus 600 euroa/kk).

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, 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:**

Esitetty malli perustuu LASKENNALLISIIN korvauksiin, joten on suuri riski, että korvaukset eivät kaikissa tapauksissa kata kunnalle aiheutuneita kustannuksia. Lakiluonnoksen 31 §:n mukaan korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset.

Korvauksen maksamista koskevat säännökset tulee laatia niin, että kaikki VÄLITTÖMÄT kustannukset korvataan kunnalle täysimääräisesti.

### **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:**

Tässä täytyy hyödyntää toimipaikkakohtaisesti aiempia kokemuksia asiakasmäärästä, jos kunnasta löytyy jo ennestään esim. KELAn yhteispalvelupiste. Sopeuttamistoimet tulee tehdä yhteistyössä peruskunnan kanssa.

Kysynnän vähetessä huolehdittava siitä, että ”tappi” ei jää pelkästään kunnan maksettavaksi.

### **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 on jo muissakin yhteyksissä todettu olevan max. 40 km. Ei ole syytä rakentaa päällekkäistä asiakaspalvelu-verkosta.

Harvaan asutulla alueella on julkinen liikenne supistunut ja on todennäköistä, että se vähenee jatkossakin.

**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:**

Tämä toimintamalli on todettu jo hyväksi kunnan Kelan yhteispalvelupisteen yhteydessä. Asiakkaita ei riitä jatkuvasti palveltavaksi, vaan työntekijän täytyy tehdä kunnan muita sisäisiä tehtäviä muiden palvelutehtävien ohella.

**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:**

Jotta palveluorganisaatiosta ei tule liian raskasta niin 129 kunnan vaihtoehto riittää vallan hyvin.

Myös liikkuvat palvelut ovat realistinen palveluverkkoa täydentävä toimintatapa.

**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:**

Palvelut täytyy keskittää yhteen pisteeseen ja päällekkäisyyksistä täytyy luopua, jotta saavutetaan mahdollisimman kustannustehokas ratkaisu.

**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:**

Esitetyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessa kunnalla on päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

Kunnalla täytyy olla mahdollisuus vaikuttaa asiakaspalveluneuvojan valintaan sillä useimmissa tapauksissa nämä pystytään valitsemaan sisäisillä siirroilla.

### **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:**

Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä hyvin. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on täysin selvää, ettei sitä säädelä.

Palvelujen kysynnän mukaan, palveluneuvojat tekevät myös muita kunnan töitä, siten kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.

Asiakaspalveluneuvojan pitäisi keskittyä vain puhtaasti asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen. Asiakaspalveluneuvoja ohjaa ja neuvoo, mutta substanssiosaaminen jätetään etänä tai paikanpäällä vieraillevan asiantuntijan harteille.

### **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:**

Esitetty toiminnallinen tuki ja hyvä koulutus ovat edellytyksiä laadukkaalle palvelutoiminnalle.

Asiakaspalveluneuvojien täytyy saada asiantunteva ja mahdollisimman perinpohjainen perehdytys palveluntuottajilta. Kunta huolehtii siitä, että asiakaspalveluneuvoja palvelee asiakkaita mahdollisimman asiallisesti ja oikeudenmukaisesti.

