

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN
LOPPURAPORTISTA

335/00.002/2003

KH § 253

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään laissa, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla 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 edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua palvelupisteissä tarjoavat ehdotuksen mukaan kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Palvelun edellyttäessä viranomaisen toimialan asiantuntemusta antaa palvelua viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikalla. Ensisijaisesti asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja aina, kun näitä on tarjolla.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäseneltynä siten, että tarpeen mukaan vastaan lausuntopyynnön ohessa oleviin kysymyksiin. Lisäksi toivotaan, että lausunnossa eritellään selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä ja hallituksen esitysluonnoksen sisältöä koskevat asiat.

Valmistelija/lisätietoja
Nimi: Merja Simola
Tehtävänimike: hallintosihteeri
Puh: 044 7134 507
Email: etunimi.sukunimi@sysma.fi

Ehdotus Kunnanhallitus antaa valtiovarainministeriölle liitteenä nro 1 olevan lausunnon.

Lisäksi kunnanhallitus toteaa tyytyväisyydellä, että lakiesityksessä on huomioitu Sysmän palvelutarpeet ja siinä esitetään Sysmälle

järjestämisvastuuta ja asiakaspalvelupistettä.

Päätös Kunnanhallitus hyväksyi yksimielisesti ehdotuksen.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Sysmässä 11.9.2013


Merja Simola
pöytäkirjanpitäjä

LAUSUNTOKYSEMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI**Khall 9.9.2013
Liite nro 1****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:

Sysmän kunta katsoo, että lakisääteinen malli turvaa palvelujen saavutettavuuden ja tasapuolisuuden.

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:

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite soveltuu kuntien tehtäväksi edellyttäen, että kaikki toiminnasta aiheutuvat lisäkustannukset korvataan täysimääräisesti.

Kunnalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa toiminnan käynnistämiseen ja sen lopettamiseen.

Asiakaslähtöisen palvelun tulisi tarkoittaa sitä, että kuntalaisella on oikeus valita palvelu siitä asiakaspalvelupisteestä, joka hänelle parhaiten soveltuu. On tärkeää, että palvelut säilyvät mahdollisimman lähellä niiden käyttäjiä.

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:

On tärkeää, että lakisääteisiä palveluja ovat kaikki esitetyt viranomaispalvelut. Sopimus pohjaisena Kelan palvelut ovat välttämättömät. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä tulee mahdollistaa kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden palvelut.

Asiakaslähtöisessä palvelussa tulee kiinnittää huomiota niin palvelupisteen kuin etäpalvelun aukioloaikoihin. Etäpalvelu on turvattava myös nykyisen virka-ajan ulkopuolella asiakaspalvelupisteiden aukioloaikaa vastaavasti.

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 tulee voida päättää omasta asiakaspalvelutuotannostaan tarkoituksenmukaisuuden perusteella, jolloin siitä ei ole tarpeen säätää lailla.

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:

Yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhteinäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

Yhtenäisellä toimintamallilla luodaan toiminnan raamit, mutta paikallisesti on voitava joustaa esimerkiksi, että voidaan järkevästi hyödyntää jo olemassa olevia tiloja.

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:

Asiakaspalvelupisteen käyttöönottoa ennen tulee varmistaa ja testata riittävästi mm. tietoliikenneyhteyksien ja etäpalvelun toimivuus. Tästä näkökulmasta aikataulu vaikuttaa tiukalta.

Tulee kiinnittää myös huomiota palveluneuvojien osaamisvaatimuksiin, niiden kohtuullisuuteen jo ennen toiminnan aloittamista.

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:

Arviointi tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, ja ne on huomioitu mallissa. Arviointiin tarvittava tieto tulee siirtyä mahdollisimman automaattisesti.

Kerättävän tiedon tulee olla sellaisessa muodossa, että se on helposti käytettävissä pientenkin asiakaspalvelupisteiden kehittämiseen.

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:

Yleisesti ottaen käynnistämisen- ja kehittämismalli on melko hyvä. Mallissa on kuvattu eri toimijoiden roolit ja tehtävät sillä tasolla, kuin ne tässä vaiheessa voidaan kuvata. Käynnistämisen projektin yhteydessä tarkentuu mitä käytännössä on tehtävä ja mitä kaikkea käynnistämiseen liittyy.

Esitetty aikataulu on tiukka, ja pilotointiin tulisikin varata riittävästi aikaa ja määräraha. Pilotoinnin tulee koskea sekä käynnistämistä että toimintaa. Tulee varata riittävästi aikaa pilotoinnin tulosten arviointiin ja muutosten tekemiseen malliin ennen sen varsinaista käyttöön ottoa.

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:

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on hyvä ja se antaa pohjan edelleen kehittämiselle.

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:

Kunnille valtiolta siirtyvistä tehtävistä aiheutuneet kustannukset on korvattava täysimääräisesti. Lisäksi on sovittava siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut).

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä 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 olevalle kunnalle täysimääräisesti. Laskentamallin tulee olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa korjata esimerkiksi siten, että vanhusvoittoisen haja-asutusalueen vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä kustannukset eivät kaadu kunnan harteille.

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:

Vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Vastuu kustannuksista palvelupisteen aukipitamisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla, joten erilaisia vaihtoehtoja muokata toimintaa on oltava. Näitä voisivat olla esim. aukioloaikojen muuttaminen ja korvausten korotus. Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palvelut.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteessä on myös tarkasteltava korvausten kustannusmallia, kuten kysymyksen 11 vastauksessa.

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:

Palvelupisteiden tulee olla tosiasiallisesti saavutettavissa.

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:

Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus. Paikoissa, joissa kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin, kun käyttöaste on suuri. Vähä-

semmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja 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:

Sysmän kunta kannattaa esitetyistä vaihtoehtoista laajempaa palveluverkkoa. Palvelupisteverkon tulee olla kattava ja tasa-arvoinen.

Asiakaspalveluverkko tarvitsee rinnalleen muita kehitettäviä toimintamalleja, jotta palvelut saadaan levitettyä vielä lähemmäs asiakkaita. Näitä malleja ovat etäpalvelujen kotikäyttö sekä esimerkiksi pienet itsepalvelupisteet, joissa etäpalvelua voi käyttää, kun kotona ei ole tarvittavia välineitä tai tietoverkkoa. Samalla tulisi mahdollistaa toimivat yhteydet kotikäyttöön.

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 järkevä purkaa, mutta se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen asiakaspalvelupiste, josta korvaavat palvelut ovat saatavilla.

Valtion viranomaisten tulisi hyödyntää laajaa asiakaspalveluverkkoa palveluidensa laajuuden ja laadun kehittämiseen.

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 kun-

tien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Esitettyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojen työnantaja. Tässä ominaisuudessaan on kunnalla päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

Kunnalla tulee olla ensisijaisesti mahdollisuus siirtää tehtävään omaan henkilöstöönsä jo kuuluva, tehtävään halukas työntekijä.

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 perusteltua, ettei siitä säädetä.

Palvelujen kysynnän niin salliessa, sekä erityisesti vähäisen kysynnän palvelupisteissä, tekevät palveluneuvojat myös muita kunnan töitä siten, kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava riittävään tukeen ja koulutukseen.

