

Nimetön

Lähettäjä: Rautiainen Veijo [mailto:Veijo.Rautiainen@vaala.fi]
Lähetetty: 12. syyskuuta 2013 12:55
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Kopio: Helaste Hanna
Aihe: Vaalan kunnan lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun
kehittämishankkeen loppuraportista

Lähetän ohessa pyytämäne, Vaalan kunnanhallituksen 9.9.2013 hyväksymän
lausunnon kehittämishankkeen loppuraportista.

Ystävällisin terveisin
Veijo Rautiainen
vs.kunnanjohtaja
Vaalan kunta
Vaalantie 14, 91700 Vaala
Puh 0400 855 954
Sähköposti: veijo.rautiainen@vaala.fi
www.vaala.fi

12.9.2013

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:

Vaalan kunta pitää lakisääteistä yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallia hyvänä, sillä se turvaa useimmin käytettyjen palveluiden saatavuuden myös harvaan asutulla maaseudulla. Nyt esitetty malli aiheuttaa kuitenkin erittäin merkittäviä kustannuksia niin infran kuin järjestelmienkin osalta. Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa tulisi pohtia kokonaistalouden kannalta edullisin tapa tuottaa vaikuttavat palvelut ja hyödyntää jo olemassa olevaa järjestelmää.

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 järjestämisvelvoitteen siirtäminen kunnille on perusteltua huolimatta kuntien tehtävien välttämättömästä vähentämisestä. On kuitenkin huomattava, että valtion viranomaisten asiakaspalvelun hoitamisesta ei saa koitua kunnille lisäkustannuksia edes välillisesti.

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:

Yhteiseen asiakaspalveluun suunniteltujen palvelujen kirjo on valtava. Asiakaspalvelussa toimivalta henkilöstöltä vaaditaan laajaa tietämystä, vaikka kyseeseen tulisikin vain yleisneuvonta. Pienten kuntien ongelmaksi voi koitua osaavien henkilöiden rekrytoinnin hankaluus. Odotettavissa olevat käyntimäärät pienissä kunnissa ovat kuitenkin niin matalat, että useiden henkilöiden rekrytoiminen asiakaspalveluun ei liene taloudellisesti perusteltua.

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:

On suotavaa, että myös kunnan palvelut tuotetaan samassa yhteydessä kunnan palveluneuvojien toimesta.

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:

Säännellessä tiloista tulee vaadittavat muutostyöt korvata valtion varoista. Laitteistojen hankintaa ei myöskään voida säilyttää kuntien vastuulle. Saavutettavuuteen, kuten aukioloaikoihin on jätettävä kuntakohtaista harkintaa. Olemassa olevia rakenteita tulee hyödyntää kustannuspaineen taittamiseksi.

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:

Yhteispalvelupisteissä tulee olla sama palvelutaso niissä tehtävissä joissa se on mahdollista.

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:

Arviointimallin rinnalla on hyvä olla nopeaan reagointiin ohjaava malli, jossa palvelupisteiden välisiä eroja voidaan seurata toistuvasti ja muutokset palvelutasossa ja asiakastyytyväisyydessä tulevat nopeasti näkyviin.

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:

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:

Asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallissa on tärkeää määrittää vastuiden rajapinnat siitä, mikä kuuluu järjestämisvastuun ja mikä tuottamisvastuun piiriin.

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:

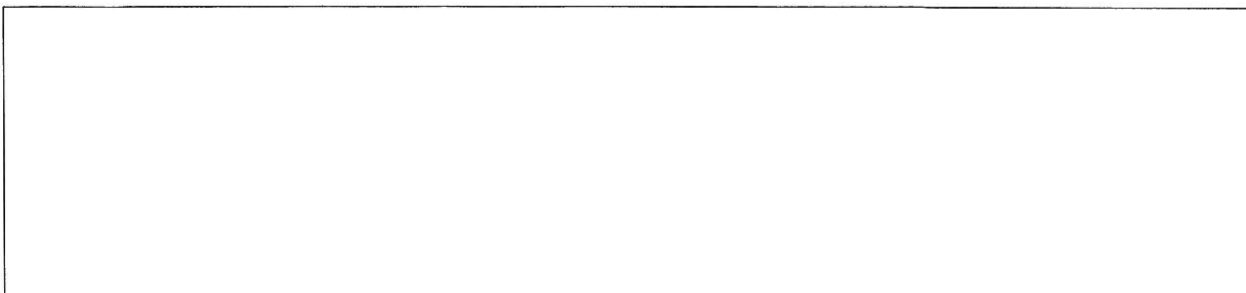
Rahoitusmallin perusosan on vastattava todellisia kustannuksia palvelun käynnistämisestä ja ylläpitämisestä. Suoritepohjaisen osan tulee olla ennakoitavissa, jotta henkilöstömitoituksen riski ei siirry kunnille.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:

On mahdollista, että laskennallisella perusteella korvattava kustannus ei kata palvelun järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia. Merkittävin osa kustannuksista tulee henkilöstöstä, joten henkilöstömitoituksen tulisi olla yhtenevä arvioitujen suoritteiden kanssa. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista, vaan järjestämisvelvoitteen nojalla henkilöstön määrää voidaan joutua lisäämään enemmän kuin ennakoitu tarve on. Nämä todelliset, järjestämisvelvoitteen täyttämiseksi syntyvät kustannukset eivät voi jäädä kuntien kannettavaksi.

**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:

Asiakaspalvelun tulee olla samoin kriteerein saavutettavissa koko maassa. Pitkien etäisyyksien alueilla tulee asiakaspalvelun säilymistä tukea aukioloaikoja muuttamalla tai korvausta korottamalla. Pisteiden sulkemisella kustannukset vyörytetään kuntalaisille.

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:

Saavutettavuuden määrittäminen riittävällä tarkkuudella on erittäin hyvä. Lisäksi on otettava huomioon alueen yleiset kulkusuunnat. Kehyskuntien palvelupisteet voivat sijaita yleisellä työssäkäyntialueella, mutta korkean työpaikkaomavaraisuuden ja pitkien etäisyyksien kunnat tarvitsevat oman palvelupisteensä.

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:

Työajan jakaminen yhteisen asiakaspalvelun ja kunnan toimintojen välillä on suotavaa, mutta se ei saa aiheuttaa tilannetta, jossa kunnan vastuulla olevien henkilötyövuosien määrä kasvaa kunnan tahdosta riippumatta.

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:

Suurille kaupunkiseuduille on tarpeetonta rakentaa päällekkäistä järjestelmää jo olemassa olevien palveluiden lisäksi.

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:

Kaikkia toimijoiden tehtäviä ei jatkossakaan voida hoitaa yhteisissä palvelupisteissä. Toimipaikkaverkoston purkamista ei voida pitää perusteltuna asiakaspalvelun yleisneuvonnan keskittyessä. Toimijoille jää itselleen vastuu substanssiosaamista vaativasta neuvonnasta, joka voidaan toteuttaa etäpalveluna tai paikan päällä henkilökohtaisesti. Pienillä paikkakunnilla toimijoiden omista palvelupisteissä on jo nyt sopeutettu saavutettavuutta käyntimääriin aukioloaikoja supistamalla.

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 henkilöt siirtyvät valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Henkilöstövaikutusten esittäminen on raportissa puutteellista. Alhaisten käyntimäärien palvelupis-

teissä on ensisijaisesti selvitettävä mahdollisuus toimia yhteispalvelupisteiden ja kunnan asiakaspalvelun uudelleen järjestelyllä.

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:

Palveluneuvojien tehtävien määrittelyssä on olennaista neuvojen oikeusvaikutukset. Tehtävien vaatimaa substanssiosaamista ei laajasta palvelutarjonnasta voi mitenkään hallita, vaan palveluneuvojien tehtävä on pidettävä yleisluonteisena.

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:

Toimijoiden tulee keskenään koordinoida koulutus, osaamisen ylläpitäminen ja tuki. Palveluneuvojille koulutuksen ja tuen tulee olla yhtenäinen kokonaisuus, jotta tehtävän suorittaminen ei hankaloitu erilaisten ohjeiden, säännösten ja tukimuotojen viidakkoon.

