

Nimetön

Lähetäjä: Sari Tervaniemi [mailto:sari.tervaniemi@tervola.fi]
Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 16:14
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Kopio: Silvast Pirjetta VM
Aihe: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen
Toppuraportista

VM144:07/2011

Liitteenä Tervolan kunnan lausuntoluonnos, joka on kunnanhallituksen käsittelyssä 16.9.2013.

Terveisin

Sari Tervaniemi
vs. hallintojohtaja
Tervolan kunta
Keskustie 81
95300 TERVOLA
040 525 4781
f. (016) 247 401
www.tervola.fi

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:

Ehdotettu lakisääteinen julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu on perusteiltaan oikeansuuntainen ja luo kansalaisten kannalta yhteneväisen palveluverkoston koko maahan.

Tervolassa tällä hetkellä on sopimukset palveluiden tarjoamisesta verohallinnon sekä ELY-keskuksen kanssa.

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:

Kunnat ovat kansalaisten näkövinkkelistä lähimmät palveluja tarjoavat julkisen sektorin edustajat, joten kuntien määrittäminen järjestämisvastuulliseksi viranomaiseksi on luontevaa. Tehtävästä aiheutuvat kustannukset on kuitenkin korvattava kunnille täysimääräisesti. Erityisesti harvan asutuksen alueella palvelujen kysyntä on vähäisempää kuin taajaan asutuilla alueilla, siitä huolimatta palvelut tulee tarjota tasapuolisesti. ”Varallaolo” aiheuttaa myös kustannuksia, kuntien erilaisuus ja erilaiset olosuhteet tuleekin huomioida kustannusten jakoa suunniteltaessa.

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:

Esitetyt viranomaiset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia lukuun ottamatta ovat perusteltu- ja kansalaisten hallintopalvelujen tarjoajia. KELAn mukanaolo yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi myös erittäin tärkeää.

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:

Pienissä kunnissa asiakaspalvelupisteet pystyvät opastamaan asiakkaan kunnan palveluissa jo nyt oikean palvelun piiriin. Tärkeintä on, että asiakaspalvelupisteet pystyvät nimenomaan ohjaamaan ja opastamaan asiakkaita, tavoite ei pidä olla kunnan palveluiden hoitaminen asiakaspalvelupisteessä.

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:

Esitetty toimintamalli ja siihen liitetyt toimitila- ja laitetarpeet on esitetty perusteellisesti. Tervolan kunnan näkemyksen mukaan yhteistä asiakaspalvelupistettä palvelevien järjestelmien ja laitteiden hankinta ja käyttökustannukset kuuluvat ensisijaisesti valtion kustannusvastuulle, kassajärjestelmä mukaanlukien.

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:

-

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:

Arviointikriteereissä tulisi huomioida myös asiakaspalvelupisteen potentiaalinen asiakasmäärä (vaikutuspiirissä oleva väestö) ja suhteuttaa se asiakaspalvelupisteen suoritteiden määrään.

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:

Asiakaspalvelupiste pitäisi käynnistää vaiheittain siten, että asiakaspalvelupisteen toimintaa laajennettaisiin portaittain. Tällöin kukin julkisen hallinnon toimija tulisi ennalta laaditun aikataulun mukaisesti toimintana mukaan, esim. verohallinto ensin, sitten maistraatti jne.

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:

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:

Rahoitusjärjestelmän osalta Tervolan kunta katsoo, että yhteinen asiakaspalvelupiste tarjoaa valtion toimijoille mahdollisuuden palveluverkoston laajentamiseen ja omien hallintopalvelujensa tuottamiseen. Siksi valtion tulisi ensisijaisesti kattaa yhteisistä palvelupisteistä aiheutuvat kustannukset. Valtion tulee korvata kunnille täysimääräisesti toiminnasta aiheutuvat kulut. Kustannusten jaossa tulee huomioida alueiden erilaisuus sekä joillakin alueilla ”varallaolosta” aiheutuvat kustannukset vähäisen väestöpohjan vuoksi.

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:

Esitetyn rahoitusmallin perusteena oleva aleneva palvelukysyntä johtaa automaattisesti siihen, että valtion viranomaisten osallistuminen kustannuksiin vähenee ja palvelupisteiden kustannukset jäävät entistä enemmän kuntien vastuulle. Valtion tuleekin sitoutua täysimääräiseen palvelupisteiden rahoitukseen. Lisäksi rahoituksessa tulee huomioida kuntien erilaisuus sekä väestöpohjasta johtu-

vat erot palvelujen tarpeessa.

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:

Toiminta-aikojen supistukset aiheuttavat ongelmia palveluiden saatavuudessa, lähtökohta tulee olla, että valtion vastaa palvelupisteen kustannuksista.

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:

Rajaus on oikea ottaen huomioon pisteissä annettavan palvelu.

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:

Erityisesti pienissä pisteissä työntekijän on oltava moniosaaja. Valtion viranomaisten tuleekin huolehtia riittävästä koulutuksesta sekä myös vastata näistä koulutuskustannuksista.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista: 164 palvelupisteen malli on palveluverkkoa ajatellen kattavampi ja siten parempi.

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: Päällekkäisyyksien purkaminen tulisi tehdä siten, etteivät viranomaiset vaaranna asiakkaiden mahdollisuuksia asioida myös suoraan ao. viranomaisen luona. Yhteiset palvelupisteet ovat lähtökohteisesti asioiden vireillepanoa varten, eivätkä ne siten tuota välittömiä asiantuntijapalveluita.

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä: Koska kunta on järjestämisvastuussa, on luonnollista, että kunta myös vastaa rekrytoinnista.

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:

-

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:

Palvelutuottajien tulee vastata toiminnallisen tuen ja koulutuksen järjestämisen lisäksi myös niistä aiheutuvista kustannuksista mukaan lukien koulutukseen osallistuvien palkkauskustannukset.

