

Nimetön

Lähettäjä: Järvenpää Jussi [mailto:Jussi.Jarvenpaa@kokkola.fi]
Lähetetty: 13. syyskuuta 2013 11:55
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: Kokkolan kaupungin lausunto Asiakaspalvelu2014 hankkeesta

Liitteenä kokkolan kaupungin lausunto Asiakaspalvelu2014 loppuraporttiin ja hallituksen esitykseen liittyen.

Terveisin
Jussi Järvenpää
kehittämispäällikkö
Kokkolan kaupunki
PL 43 67101 KOKKOLA
+358 50 5649 125
jussi.jarvenpaa@kokkola.fi

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.

On hyvä, että asiakaspalvelupisteiden järjestämisestä (perustamisesta ja tehtävistä) säädetään lailla. Jos pisteissä tarjotaan vain esitettyjen toimijoiden palveluita jäävät ne torsoiksi. Kelan palveluiden mukaan ottamisesta tulisi myös antaa säädös, eivätkä ne saisi jäädä vain sopimuksen varaan, olkoonkin että Kela on varsin laajasti lähtenyt nykyisiin yhteispalvelupisteisiin. Siinä, mitä kuntia järjestämisvelvollisuus koskee, tulee vielä käyttää harkintaa.

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.

Kunta on hyvä vaihtoehto palvelun järjestäjäksi, ellei valtio pysty järjestämään omaa yhteistä toimipistettä isommillakaan paikkakunnilla.

Lakiehdotuksessa esitetään, että asiakaspalvelupiste olisi auki jokaisena arkipäivänä vuoden ympäri. Tämä tulee merkitsemään, ettei nykyisistä kolmesta yhteispalvelupisteestä tule muodostumaan asiakaspalvelupisteitä. Nämä on sijoitettu entisten liitoskuntien aluetoimistoihin, jotka suljetaan kesäisin 3-4 viikoksi. Näemme myös että poliisin, Verohallinnon, maistraattien, ely-keskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen asiakaspalveluiden tulee säilyä maakunnan keskuskaupungissa. Eli 129 asiakaspalvelupisteen vaihtoehto on ehdottomasti parempi. Rahoitusmalliksi esitetty yhdistelmämalli saattaa myös olla paras esitetyistä. Olkoonkin että suoriteperusteinen osuus (tyypillinen työaika, johon kiinnitetään niin sanottu välillinen työaika = käytettävä työaika x tyypillinen palkka) kuulostaa himmeliltä.

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.

Loppuraportissa esitetyt tahot ovat oikeat. Kelan asiakaspalvelun mukanaolon tulisi perustua muuhun kuin vapaaehtoisuuteen (sopimusperusteeseen).

Valtion viranomaisten tehtäväksi jää ottaa kantaa, ovatko kaikki esitetyt tehtävät todellakin asiakaspalvelutehtäviä vai syvempää asiantuntemusta edellyttäviä.

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.

Useimmat kunnan palvelut voidaan keskittää yhteen palvelupisteeseen ja se on kannatettava ajatus. Käytännön järjestelyt kuitenkin ovat muotoutuneet eri kunnissa erilaisiksi monista syistä johtuen. Useimmat luetelluista esimerkkipalveluista on jo nyt saman katon alla, joskin eri pisteissä. Matkailuneuvonta on annettu Matkailu Oy:n hoidettavaksi. Jos henkilö pääsee asiakaspalvelupisteeseen, pääsee hän varmaankin kirjastoon jossa voi palauttaa kirjoja 24/7, kysymys ei varmaankaan ole tällöin asiakkaan pallottelusta luukulta toiselle. Mutta pääsääntöisesti asiat voidaan hoitaa yhdestä pisteestä käsin.

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.

Sopivan toimitilan löytyminen voi olla haasteellista. Kaupungilla ei tällä hetkellä ole osoittaa sopivia tiloja. Järjestelmien ja laitteistojen hankkimista ollaan säätämässä kuntien vastuulle, se onnistuu, kunhan kustannustenjakoa hoidetaan oikeudenmukaisesti.

Järjestelmien teknisen tuen toteutuksen on oltava reaaliaikaista, ettei asiakasta istuteta turhaan odottamassa korjausta. Nykyisten suurten ohjelmistotalojen käyttäjätuista on kertynyt todella heikkoja kokemuksia.

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.

Kaikki palvelutapahtumat on kuvattu selkeästi ja seikkaperäisesti, ne ovat kunnossa. Palveluprosessi toimii, kun siihen liitetty tekniikka toimii.

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.

Arvioinnin tavoitteet, arviointimenetelmät ja mittarit ovat hyvät.

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.

Etenemisprosessi tuntuu selkeältä.

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.

Ohjaus- ja valvontamalli vaikuttaa selkeältä ja toimivalta. Aluehallintovirasto onkin jo tullut tutuksi.

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).

Perusrakenne on ok. Kunnat toki hoitavat nyt asiakaspalvelunsa ilman uuden järjestelmän mukanaan tuomia tila-, tekniikka- ja henkilöstökuluja. Valtion maksamien korvausten tulee kattaa aiheutuvat lisäkulut.

Uuden asiakaspalvelupisteen perustaminen kanta Kokkolaan tulee merkitsemään liitoskuntien (Kälviä, Lohtaja, Ullava) yhteispalvelupisteiden lakkauttamista, resurssit eivät riitä eivätkä vaateet ympärivuotisesta aukiolosta toteudu.

Kysymys 11

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

Kiinteiden kustannusten korvaamisen perusteet ovat kunnossa. Suoriteperusteisten kustannusten osalta liikkuvia osia on enemmän (tyypillinen työaika, johon kiinnitetään niin sanottu välillinen työaika = käytettävä työaika x tyyppillinen palkka (huomioiko kieliasiat)).

Oletukset palvelujen kysynnän vähenemisestä ovat rajut ja toisaalta onko huomioitu riittävästi asiakkaiden halu asioida henkilökohtaisesti paikanpäällä (mitä tehdyt kyselyt tukevat; loppuraportti 4.2.- 4.3.)?

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:

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:

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.

Muiden tehtävien teettäminen asiakaspalvelupisteessä saattaa muodostua hankalaksi järjestää, esimerkiksi määräajoista johtuen.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Näkemyksemme mukaan 129 palvelupisteen verkko palvelee asiakkaita riittävän kattavasti. Mielestämme myös valtion palveluiden tulee jatkossakin näkyä maakuntakeskuksessa omina toimipisteinään. Yhteisen asiakaspalvelupisteen perustaminen ei johda alueellamme palveluvalikoiman laajentumiseen eikä yhdenmukaistumiseen. Alueella on riittävä väestöpohja takaamaan palveluiden kysynnän.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

Katso edellinen vastaus.

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.

Järjestely vaikuttaa toimivalta.

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.

Asiakaspalvelupisteestä tarjottavien palveluiden tulee pysyä asiakaspalveluna eivätkä ne voi muuttua asiantuntijatehtäviksi tai julkisen vallan käyttöä edellyttäviksi tehtäviksi. Jotkin maistraateilta ja te-toimistoilta siirtyvistä tehtävistä lähestyvät asiantuntijatehtäviä. Päätösvalta kuntien siirtyvistä tehtävistä tulisi säilyttää kunnilla.

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.

Esitys on hyvä.