

**Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista, liite 4**

63/00.04.00.03/2013

Maakuntahallitus § 87

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013. Asiakaspalveluhanke 2014 luovutti loppuraporttinsa ja siihen sisältyvän hallituksen esitysluonnoksen laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkuselle 12.6.2013. Loppuraportista pyydetään lausunnot viimeistään 13.9.2013 mennessä. Uuden lain ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta:

<http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

**Kunnat vastaavat asiakaspalvelupisteiden järjestämisestä**

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen päälinjausten mukaan yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä vastaavat kunnat. Palvelupisteissä tarjotaan kuntien, poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja työvoiman palvelukeskusten palveluja. Kansaneläkelaitoksen palveluja tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen. Myös muut valtion palveluntuottajat voivat osallistua yhteiseen asiakaspalveluun tekemällä ylläpitäjäkunnan kanssa tätä koskevan sopimuksen. Lisäksi muut toimijat, kuten järjestöt ja yritykset, voivat tulla mukaan omalla palveluvalikoimallaan.

**Asiantuntijat käytettävissä etäyhteydellä**

Asiakas saa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä asiansa vireille. Hän saa pisteestä myös laajasti julkisen hallinnon palveluihin liittyvää neuvontaa ja tukea sähköisten palveluiden käyttämiseen. Palveluneuvojat ottavat vastaan esimerkiksi asiakirjoja, ilmoituksia ja maksuja. Asiakkaat voivat asioida palvelupisteessä myös eri viranomaisten asiantuntijoiden kanssa joko etäpalveluna videoneuvotteluvälineistön avulla tai paikan päällä. Etäpalveluna annetaan pääsääntöisesti kaikkia yhteisessä asiakaspalvelussa mukana olevien palveluntuottajien tarjoamia asiantuntijapalveluja lukuun ottamatta sellaisia palveluja, jotka eivät sovellu jonkin erityisen syyn (esim. vaativat fyysistä kosketusta asiakkaaseen) takia annettavaksi etäpalveluna.

**Kunnalle korvaus valtion palvelujen tarjonnasta**

Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteen antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

Työryhmän ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteen toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus ja sovelluvuus asiakaspalveluun. Asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää tieto- ja viestintäteknisiä järjestelmiä,

kuten julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja varausjärjestelmä etäpalvelulle.

#### **Palvelupisteeseen matkaa enintään 40 kilometriä**

Pääasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja tehokas järjestäminen. Työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Tämä vaihtoehto tarjoaisi keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta.

Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan. Tämä vaihtoehto toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa vain 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta.

Pisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa, jollei valtioneuvosto jonkin pisteen osalta toisin päättä.

#### **Valtio ja kunnat ohjaavat ja seuraavat asiakaspalvelua yhdessä**

Työryhmän lakiehdotusluonnoksen mukaan palvelupisteiden hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuu toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisvelvoitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.

#### **Toimeenpano osallisten yhteistyönä**

Työryhmä ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013–31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi. Hankkeen keskeisimpiä tehtäviä ovat tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu, siirtymäkauden suunnittelu, tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta, yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilasuunnittelu, toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen, rahoitusmallin käyttöönotto, henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu, markkinointiviestintä sekä viranomaisten oman palvelupisteverkon uudistaminen ja asiantuntijahenkilöstön työn kehittäminen.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen työ perustuu hallitusohjelmaan, jonka mukaan kuntatasolle luodaan kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Hankkeen tehtävänä oli myös selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä on seurannut ja linjannut hankkeen etenemistä. Hankkeen puheenjohtajana toimi hallitusneuvos Tarja Hyvönen valtiovarainministeriöstä. Hankkeessa olivat mukana keskeiset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen tuottajat, henkilöstöjärjestöt sekä Itella Oyj.

Työryhmän ehdotukseen sisältyy Poliisihallituksen, Verohallinnon, JUKO ry:n ja Pardia ry:n

Maakuntahallitus

§ 87

30.08.2013

---

eriävät mielipiteet sekä liikenne- ja viestintäministeriön lausuma ja työ- ja elinkeinoministeriön varauma.

Työryhmän lausuntopyynnössä pyydetään vastaamaan jäsennellysti työryhmän laatimaan 19 kysymykseen. Lausuntopyyntö ja lausuntokysymykset ovat edellä esitetyssä osoitteessa valtiovarainministeriön internet -sivulla. Esitys lausunnoksi on liitteenä.

**Mkj:n ehdotus:**

Maakuntahallitus hyväksyy liitteenä olevan lausuntoluonnoksen lausunnokseen otsikossa mainitusta asiasta.

**Valmistelija:**

maakuntasihteeri Pekka Kaikkonen 044 714 2630

**Päätös:**

Maakuntahallitus hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Tarkastamattomasta pöytäkirjasta otelun otteen oikeaksi todistaa:

Kuopiossa 4.9.2013

Pekka Kaikkonen  
pöytäkirjanpitäjä





Valtiovarainministeriö

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista – vastaukset lausuntokysymyksiin

Pohjois-Savon liitto ei pidä kannatettavana tällaisen uuden lisätehtävän säätämistä kunnille, varsinkin kun kyseessä ovat valtion tehtävät, ja on epävarmaa kattaako kuntien saama korvaus tehtävästä aiheutuvat kustannukset. Kunnalliseen itsehallintoon sisältyy myös vapaus päättää omien tehtävien organisoinnista ja järjestämisestä, ja tästä näkökulmasta lailla säädettävä velvoite hoitaa palvelutehtävät yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on vastoin kunnallista itsehallintoa. Seuraavassa Pohjois-Savon liiton vastaukset lausuntokysymyksiin:

1. Lakisääteisyteen perustuva asiakaspalvelumalli:

Jos lailla säädetään niistä valtion toiminnoista, jotka on sijoitettava asiakaspalvelupisteeseen, selkeyttää tämä palvelupisteiden toimintaedellytyksiä, ja niiden perustaminen olisi helpompaa kuin nykyisten yhteispalvelupisteiden perustaminen sopimusmenettelyllä.

Kuntien kannalta, edellyttäen että tehtävä säädetään kunnille, lakisääteisyys turvaisi kunnan saaman korvauksen valtion palvelujen järjestämisestä. Lakisääteisyys olisi parannus nykyiseen yhteispalvelupisteiden sopimuskäytäntöön, mikä on osoittautunut kunnille epäedulliseksi. Korvauksen täytyy kuitenkin olla niin suuri, että kunnat eivät tosiasiallisesti joudu rahoittamaan valtion palvelujen järjestämistä.

Lakisääteisesti perustettavat palvelupisteet voivat toisaalta heikentää asiakkaan saamaa palvelua, koska niissä ei ole varsinaista substanssiosaamista, mikä on ajateltu annettavan pääsääntöisesti etäpalveluna. Tämä ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa korvaa suoraa kontaktia viranomaisen asiantuntijan kanssa, vaan asiakaspalvelupiste saattaa lisätä yhden palvelu-/organisaatiotason asiakkaan ja varsinaisen asiantuntijan väliin.

2. Asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi

Kunnilla on muutoinkin liikaa tehtäviä, ja yhden tehtävän lisääminen olisi uusi lisärasite kunnille. Esiityksen mukaan valtion maksama korvaus ei kata kunnan yleishallinnon toimia palvelupisteen perustamisesta ja ylläpitämisestä, vaan ainoastaan palvelupisteen toiminnan, joten tällaista velvoitetta ei tule säätää kuntien tehtäväksi. Valtion toimintojen järjestäminen on selkeästi valtion omaa toimintaa.

3. Lakisääteiset valtion palvelut

Laissa tulee jättää joustovaraa siihen, että kaikkia palveluja ei tarvitse mekaanisesti siirtää asiakaspalvelupisteeseen, jos viranomaisella on muutoin toimiva asiakaspalvelu. On todennäköistä, että asiakkailla on useimmiten vain yksi asia hoidettavana käynnin yhteydessä, ja kaikkien palveluiden saatavuus samasta pisteestä ei ole asiakkaan kannalta tärkeää.

4. Kunnan on hoidettava myös omat palvelutehtävät asiakaspalvelupisteessä

Perustuslain takaama kunnallinen itsehallinto käsittää myös oikeuden päättää kunnan hallintomallista ja palvelujen tuottamistavoista. Tämä velvoite on siten vastoin kunnallisen itsehallinnon periaatteita, ja se olisi säädettävä vähintään perustuslain säätämisyjärjestyksessä.

5. Toimitilamalli

Toimitilaryöryhmän hahmottelema fyysinen palvelupisteen kuvaus ja palvelujen prosessikuvaukset ovat tarpeettomia, koska kunnilla ja muilla palvelujen tuottajilla on kokemusta ja osaamista palvelupisteen toiminnan järjestämiseen. Toimitilaryöryhmän ansiona on palvelupisteen kustannusten kartoittaminen.

6. Toimintaprosessikuvaus.

Toimintaprosessikuvaus on tarpeeton asian valmistelun tässä vaiheessa.

7. Laadun arviointimalli

Tarpeeton selvitys tässä vaiheessa.

#### 8. Asiakaspalvelupisteen käynnistäminen

Toimitilatyöryhmän esittämä pilotointi on kannatettava, koska näillä menettelyillä voidaan saada realistinen käsitys mallin toimivuudesta ennen sen käyttöön ottoa laajasti. Pilotoinnin ohjaus valtiovarainministeriön projektina tekee pilotoinnista kuitenkin hankalan byrokraattisen, joten pilotoinnin toteutuksen tulee tapahtua kiinnostuneiden kuntien ja valtion viranomaisten paikallisessa ohjauksessa.

#### 9. Yleishallinnollinen ohjaus valtiovarainministeriöllä

Palvelupisteen ohjauksen tulee olla toiminnasta vastaavalla kunnalla. Palvelupisteen toiminnan valvonta on kuitenkin AVI:lla mikä on riittävä ohjauskeino palvelujen laadun ja toiminnan varmistamiseen.

#### 10. Rahoitusmallina perusosa ja suoritteisiin perustuva osa

Esitetty malli ei kata edes kaikkia palvelupisteen kuluja, ja se jättää toiminnan kustannukset viime kädessä kunnan katettavaksi. Malli ei sisällä kunnan yleishallinnon kuluja, ja siltä osin kustannusten kattamismalli tulee uusia.

#### 11. Rahoitus perustuu laskennallisiin kustannuksiin

Kun kustannusten jako kunnan ja valtion kesken tapahtuisi arvioidun asiointimäärän mukaan, on vaarana, että kuntien rahoitettavaksi jää suurin osa palvelupisteen kustannuksista ja erityisesti niissä tapauksissa, missä kunta velvoitetaan järjestämään omatkin palvelut palvelupisteessä.

#### 12. Palvelupisteen kysynnän vaikutukset

On selvää, että tosiasiallinen vähäinen kysyntä voi oikeuttaa palvelupisteen aukioloaikojen supistamiseen tai jopa lakkauttamiseen, mutta jos palvelupisteessä on myös kunnan palveluja, on sulkeminen epätodennäköinen vaihtoehto, jolloin myös valtion palvelujen säilyttäminen olisi perusteltua.

#### 13. Palvelupisteiden saavutettavuus

Rautateiden ottaminen mukaan saavutettavuuden kriteeriksi ei ole relevantti muualla kuin pääkaupunkiseudun lähijunien vaikutuspiirin alueella, koska kaukojunat eivät pysähdy sellaisilla paikoilla, joista voisi olla asiointikäyntejä palvelupisteille. 40 kilometrin etäisyyskriteeri on muutoin hyväksyttävissä.

#### 14. Käyntiasioiden tuottava ja taloudellinen järjestäminen niin, että henkilöstö voi tehdä osan aikaa kunnan muita tehtäviä

Tavoite on kannatettava.

#### 15. Palvelupisteiden määrä 164 tai 129

129 pistettä on tarkoituksenmukaisempi, koska 164 palvelupisteen perustaminen merkitsisi nyt useiden toimivien virastojen asiakaspalvelun siirtämistä yhteiseen palvelupisteeseen. Tämän voidaan arvioida heikentävä näiden virastojen palveluja nykyisestä tasosta. Asiakas ei välttämättä hoida kerralla palvelupisteessä useita asioita, vaan asioi yhden viranomaisen kanssa, jolloin asian hoitaminen suoraan asianomaisessa virastossa voidaan arvioida olevan nopeampaa kuin palvelupisteessä ainakin niissä tapauksissa, missä on tarvetta asioida asiantuntijan kanssa.

#### 16. Päällekkäiset toiminnot

Kun joka tapauksessa eri toimijoilla säilyy jonkinlainen neuvontapiste tai neuvontatoiminto omissa toimipisteissään, vaikka "varsinainen" asiakaspalvelu olisikin yhteisessä palvelupisteessä, ei päällekkäisyydeltä voi välttyä.

#### 17. Kunta vastaa rekrytoinnista

Jos kunnalle asetetaan tällainen veloite, on luonnollista, että kunta myös hoitaa rekrytoinnin. Tämänkin vuoksi olisi omiutuista, jos pisteen ohjaus olisi valtiovarainministeriössä, kuten kohdassa 9 on todettu.

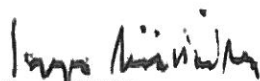
#### 18. Tehtävät ja julkisen vallan käyttö

Tehtävien säätäminen lailla vaikuttaa ylimitoiteltua. Tämän osalta tulisi sallia paikallista vaihtelua, vaikka pääsääntöisesti yhdenmukainen käytäntö olisikin selkeyden kannalta tarkoituksenmukaista. Kuitenkin kyse on paikallisesta palvelusta, mikä tulee olla paikallisesti päätettävissä

#### 19. Palvelutuottajat vastaavat palvelupisteen henkilöstön kouluttamisesta

Tämä ehdotus on itsestään selvä.

POHJOIS-SAVON MAAKUNTAHALLITUS



Seppo Kääriäinen  
maakuntahallituksen puheenjohtaja



Jussi Huttunen  
maakuntajohtaja