



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

1 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

Lausuntopyyntönnö 17.6.2013 VM144:07/2011

## **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.*

#### **Kannanotto ehdotetusta lakisääteisytyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Viimeaikaisin kehitys ja tavoite julkisten palvelujen tuottamisessa on siirtyä enemmän sähköisiin palveluihin. Lakiin perustuvana uutena palvelumuotona laajamittainen julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu on siinä mielessä ristiriitainen ja oletettavissa olevaan käyttöön nähden vähäisiä kehittämisresursseja vievä hanke.

Kunnat hoitavat jo oman palvelutuotannon asiakaspalvelun kuntakeskuksissa jne. eli kunnilla ei välitöntä palvelutarjonnan lisästarvetta ole, mutta siitä huolimatta laissa kunnat veloitettaisiin järjestämään pääasiassa valtion palvelujen asiakaspalvelun näissä yhteispalvelupisteissä.

Alueellisen tasapuolisuuden kannalta arvioituna palvelujen tasapuolinen saatavuus eri osissa maata on kannatettava. Jos palvelupisteverkko perustetaan, niin kaikissa palvelupisteissä tulee olla tasapuolinen ja sama palvelutarjonta, eli ettei perusteta eri tason palvelupisteitä, joista ei kaikkia julkisia palveluja ole saatavilla.

#### **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.*

#### **Kannanotto ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisveloitteesta:**

Lakiehdotuksen mukaan Pohjois-Karjalassa velvoite koskisi 9 kuntaa tai kaupunkia (Ilomantsi, Joensuu, Juuka, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes ja Outokumpu). Se ei koskisi Polvijärveä, Rääkkylää, Tohmajärveä ja Valtimoa.



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

2 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

Kansalaisen asiointitarpeen ja alueellisen tasa-arvonäkökulman kannalta on tosin vaikea nähdä mitä eroa em. eri kuntaryhmien kohdalla on löydetty. Kunnat ottavat kukin omasta lähtökohdastaan kantaa asiakaspalvelupisteiden perustamiseen kunnassa.

### **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.*

### **Kannanotto ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:**

Ongelmaksi voi syntyä se, että asiakaskäyttäytyminen muuttuu siinä vaiheessa, kun sähköisiä palveluja on enemmän saatavilla. Asiakkaat asioivat mielellään suoraan palveluntuottajan kanssa, eikä tällaisia välipisteitä välttämättä käytetä varsinkin kun yksittäisen kuntalaisen asiointitarve on harvaksen tapahtuvaa. Tällöin asiat halutaan hoitaa suoraan päätösvaltaisen ja neuvovan viranomaisen luona.

### **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.*

### **Kannanotto ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

Käytännössä palvelutarjonta keskittyisi valtion palvelujen tuottamiseen. Kuten edellä 1. kohdassa on mainittu, niin kuntien palvelutarjontaa tällä ei juurikaan lisätä ja silti suurin järjestämisvastuu lankeaisi kunnille. Kuntien eri palveluiden asiakaspalvelut on jo tätä nykyä järjestetty ilman, että sitä varten on tarve säätää erityislakia.

## **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 asiakaspalvelupisteiden toimintaympäristöä: toimitalaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.*

### **Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:**

Palvelun järjestämisestä aiheutuu kiinteitä ja pysyviä kustannuksia sekä erityisten henkilö-



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

3 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

resurssien varaamista mm. ICT-häiriötilanteiden hoitoon. Mm. ICT-järjestelmien luotettavuuden varmistaminen jää kunnan vastuulle ja esim. videoneuvottelujen ja käsiteltävien asiakirjojen osalta sekä mahdollisen sähköisen asioinnin järjestäminen edellyttää palveluneuvojalta erityisosaamista ja tietoturvanäkökohtien huomioimista.

**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.*

**Kannanotto ehdotetuista prosessikuvauksista:**

Henkilön tunnistamista edellyttävä asiointi vaatii palvelukonseptilta saumattomuutta ja tieturvasta huolehtimista.

**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.*

**Kannanotto ehdotetusta arviointimallista:**

Arviointimalliin ei kommentoitavaa.

**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.*

**Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

Esitetystä arviointimallista saatujen tulosten ja mahdollisten korjausten pohjalta voidaan lähteä kehittämään toimintaa edelleen. Pohjois-Karjalassa on käytössä kuntien yhteinen tietoverkko (maakuntaverkko), jonka tarjoama tietojärjestelmäyhteistyön mahdollisuus tulee huomioida palvelua perustettaessa. Käyttöön otettavat yhteiskäyttöiset tietojärjestelmät voisivat parhaimmillaan tuoda jopa kustannussäästöjä ja toimintaan tehokkuutta.



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

4 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

## 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.*

### Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Kunnille kuuluu palvelun järjestämisvastuu, mistä johtuu, että valvontaa ja ohjausta tulisi olemaan kahdelta taholta (valtio, kunta). Tämä voi aiheuttaa ristiriitatilanteita ja ainakin koordinointitarve lisääntyy, mikä ei ole tehokkuusnäkökohta huomioiden kannatettavaa. On luotava riittävän selkeä ja yhdensuuntainen ohjausmekanismi.

## 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).*

### Kannanotto rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:

Peruseriaatteena Pohjois-Karjalan kuntien kannalta on, että kunnat saavat täyden valtion korvauksen valtion toimijoiden palvelujen järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista. Pääosa palvelupisteessä tarjottavista palveluista tulisi olemaan valtion palveluita.

### Kysymys 11

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

### Kannanotto ehdotetusta korvausten laskentamallista:



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

5 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

Pääosin laskennalliseen perusosaan ja keskimääräisesti laskettavien suoritekustannuksien osalta ei voi olla varmuus siitä, että kunta saa täyden korvauksen palvelupisteen kustannuksista. Tämä mahdollinen lisäkustannus on vallitsevassa kuntataloustilanteessa erityinen huoli kunnissa.

**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.*

**Kannanotto ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

On varsin todennäköistä, että käyntimäärät joissain pisteissä voivat jäädä erittäin vähäisiksi, jolloin kustannukset jäävät korvaamatta täysimääräisesti. Lyhemmät aukioloajatkaan eivät ole kustannustehokasta toimintaa ja asiakaspalvelun laatu tällaisissa tapauksissa kärsii kohtuuttomasti.

**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.*

**Kannanotto saavutettavuuskriteeristä:**

Pääsääntöisesti 90 %:n peitto 40 km:n säteellä saavutetaan Pohjois-Karjalassa, jos palvelupiste sijoitetaan kuntakeskuksiin.

**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.*

**Kannanotto ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:**

Kunhan riittävän selkeästi ohjausvastuu on määritelty, niin työaikaresurssia voidaan jakaa myös kuntien tehtävien hoitoon. Tämä todennäköisesti lisää kustannusvastaavuuden seurantaan var-



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

6 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

ten tehtävää työtä, raportointia ja seurantaa, mikä heikentää työn tehokkuutta. Myös sopivan kuntasektorin työn siirtäminen tällaiseen asiakaspalvelupisteeseen osa-aikaisesti tehtäväksi on haastavaa.

**Kysymys 15**

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

**Kannanotto ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

Perustettavien pisteiden lukumäärä riippuu kuntakohtaisesti määräytyvistä potentiaalisesta asiointitarpeesta ja asiakasmäärästä mihin ja kuinka tiheäksi palvelupisteverkko on järkevää heti alussa suunnitella.

**Kysymys 16**

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

**Kannanotto yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:**

Päällekkäisyydet pitää olla poistettu jo hankkeen aloitusvaiheessa kokonaistaloudellisuuden ja asiakaskontaktien saatavuuden takia.

**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.*

**Kannanotto rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:**

Ei kommentoitavaa.

**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*



**Pohjois-Karjalan**  
MAAKUNTALIITTO

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**Lausunto**  
Heiskanen/ MT

7 (7)  
129/04/00/2013

13.9.2013

*on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.*

**Kannanotto palveluneuvojan tehtävistä:**

Vastuukysymysten kannalta on järkevää, ettei palveluneuvojan katsota käyttävän julkista valtaa asioiden käsittelyssä. Palveluneuvojan vastuut asiakkaille antamista ohjeista ja neuvoista voivat vaikuttaa julkisen vallan käytöltä, josta syystä mahdolliset korvausvastuukysymyksetkin on tarkkaan määriteltävä henkilökuntaa otettaessa.

**Kysymys 19**

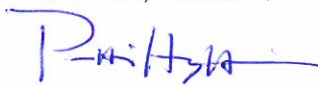
*Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen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

**Kannanotto palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Tehtävä on erittäin laaja-alainen, joten henkilöstön koulutus tulee olemaan yksi merkittävä kustannuserä. Kunnan vastuulle jää lopulta henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja mm. huolehtia vastuukysymyksistä.

POHJOIS-KARJALAN MAAKUNTALIITTO

Joensuu, 13.9.2013

  
Pentti Hyttinen  
maakuntajohtaja

  
Jarmo Heiskanen  
tietopalvelupäällikkö

