

**140 § Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeiden loppuraportista**

HL/198/05.00.08/2013

Valtiovarainministeriö on pyytänyt liitolta lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 -hanke) loppuraportista, johon sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoaisivat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunta ja poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit ja työ- ja elinkeinotoimistot.

Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat ja silloin kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä.

Silloin kun asiakkaan tarvitsema palvelu on saatavilla sähköisenä, ohjataan asiakas ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja.

Valtio maksaa kunnille korvauksen palvelujen valtion viranomaispalvelujen asiakaspalvelujen hoitamisesta.

Lausuntoa on pyydetty määrämuotoisena antamalla mahdolliset vastaukset 19 kysymykseen.

Asian on valmistellut maakuntajohtaja Timo Reina, puh. 03 647 4015 ja yhteysjohtaja Jouko Ylipaavalniemi, puh. 03 647 4041.

**Esitys** Mkj: Maakuntahallitus päättää, että Hämeen liitto antaa valtiovarainministeriölle seuraavan lausunnon, jossa vastataan (kursiivilla kirjoitetut) niihin kysymyksiin, joihin vastaamisen liitto katsoo tarpeelliseksi:

**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. (Loppuraportin luku 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvut 3.2.1 ja 3.3.)

Kannanotto ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

*Hämeen liitto pitää välttämättömänä, että julkisten asiakaspalvelujen turvaamisesta yhteisissä palvelupisteissä säädetään vihdoinkin lailla. Tähänastinen*

*sopimusvarainen menettely ei ole kyennyt riittävästi turvaamaan palvelujen laatua ja saatavuutta.*

#### Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämisvelvoite). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. (Loppuraportin luku 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvut 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälät.)

*Kannanotto ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta: Ehdotus on kannatettava. Käytännössä ainoa toimiva ja uskottava järjestäjätaho koko maata ajatellen tälle julkisen hallinnon palvelukokonaisuudelle on kunta. Järjestämisvelvollisten kuntien nimeäminen laissa on perusteltua. Muutoksia järjestämisvelvollisuudessa tapahtunee varsin harvoin ottaen huomioon, että myös järjestämisvelvoite kuntien yhdistymistilanteissa ehdotetaan säädettäväksi tässä yhteydessä.*

#### 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. (Loppuraportin luku 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälät.)

*Kannanotto ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista: Ehdotettu lista yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista valtion viranomaisista sekä tarjottavista palveluista on perusteltu. Asiallisesti ottaen myös Kansaneläkelaitoksen tulee olla yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvien viranomaisten joukossa.*

#### Kysymys 4

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. (Loppuraportin luku 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luku 3.2.2 ja 14 pykälä.)

*Kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:*

*Asiakaspalvelupisteessä tulisi hoidettavaksi nimetyt valtionhallinnon paikalliset/alueelliset palvelut ja osa järjestävän kunnan asiakaspalvelusta, luonnollisesti ei muiden kuntien asiakaspalvelua, joka toimintamalli on pystyttävä tekemään asiakkaille selkeäksi.*

Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli

#### Kysymys 5

Asiakaspalvelupisteen toimintaympäristö: toimitila ja palvelun tarjoamiseen tarvittava laitteisto ja järjestelmät. (Hankkeen loppuraportin luku 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luku 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälät.)

Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:  
*Yhteisen asiakaspalvelumallin toiminnalle on ensiarvoisen tärkeää, että asiakas saa vaivatta ja palveluneuvojan opastuksella yhteyden toimivaltaisen viranomaisen asiantuntijaan. Tämä on turvattava käytettävissä etäyhteysjärjestelmissä, joiden tietoturvallisuus on voitava taata.*

#### Kysymys 6

Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset. (Loppuraportin luku 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luku 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälät.)

Kannanotto ehdotetuista prosessikuvauksista: -

#### Kysymys 7

Yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimalli: arvioinnin tavoitteet ja mittarit sekä arviointikriteerit. (Loppuraportin luku 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luku 4.7.)

Kannanotto ehdotetusta arviointimallista: -

#### Kysymys 8

Yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen ja kehittäminen: toimintamallin testaaminen, käynnistäminen, kehittäminen ja seuranta. (Loppuraportin luku 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luku 6.)

Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- 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. (Loppuraportin luku 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälät.)

Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:  
*Alueiden kehittämisestä annetun lain (1651/2009) 10 § 1 momentin 9-kohdan mukaan maakunnan liitto edistää julkisen hallinnon asiakaspalvelusta annetussa laissa (223/2007) tarkoitettua yhteispalvelua alueellaan. Tämä tehtävä säädettiin maakunnan liitoille osana vuonna 2010 voimaan tullutta aluehallinnon uudistusta. Nyt ehdotetussa julkisen hallinnon yhteisessä, lakisääteisessä asiakaspalvelumallissa*

*tehtävälle ei ole enää entisenlaista tarvetta. Ehdotettu valvontatehtävä soveltuu luontevasti aluehallintovirastoille.*

*Välttämätöntä kuitenkin on, että maakunnan liitolta pyydetään lausunto ja liiton kanssa tarvittaessa neuvotellaan aina, jos yhteisen asiakaspalvelun järjestämistavoissa tai järjestämisvelvollisissa kunnissa tapahtuu muutoksia. Tätä koskeva lausunto- ja neuvotteluvuolollisuus tulee turvata lainsäädännöllä.*

### 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:

*Valtion palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset on ehdottomasti korvattava kunnille täysimääräisesti. Varmuus yhteisen asiakaspalvelun kustannusten täysimääräisestä korvaamisesta tulee saada etukäteen taloussuunnitelmakaudelle ja kunnan saama korvaus tulee perustua sen järjestämisvastuulla olevan palvelupisteen kustannuksiin.*

*Työn ohjaukseen palvelupisteessä ja ns. lähiesimiestehtävien hoitamiseen on myös varattava kunnassa resurssia, joka on otettava huomioon kunnille maksettavan korvauksen määrää määriteltäessä.*

#### Kysymys 11

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

Kannanotto ehdotetusta korvausten laskentamallista:

*Kiinteät kustannukset eivät voi suoraan perustua eivätkä reagoida ainakaan nopeasti asiointimääriin. Laskennalliset perusteet on määriteltävä yhdessä järjestävän kunnan kanssa siten, että molemmat, sekä kunta- että valtio-osapuoli, voivat hyväksyä ne.*

#### 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: *Pisteiden aukiolon lyhentäminen ei välttämättä vähennä kiinteitä kustannuksia, ei myöskään palkkakustannuksia, ellei työntekijöiden työaika muuteta samalla osa-aikaiseksi, joten suoriteperusteisen korvauksen määrän korottamismenettely on aiheellista tehdä selkeäksi ja nopeaksi. Työntekijän osa-aikaisuus on puolestaan omiaan vaikeuttamaan asiantuntijoiden saamista tehtävään.*

#### 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:

*Ehdotettu saavutettavuuskriteeri on perusteltu.*

#### 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.

Kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta: *Järjestävillä kunnilla voi olla erityisesti taloudellisin perustein tarve vähentää nykyisen henkilökunnan määrää, joten palvelupisteen henkilökunnalle ei välttämättä voida järjestää muuta soveltuvaa korvaavaa työtä, eikä sitä siten voida automaattisesti edellyttää.*

#### Kysymys 15

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

Kannanotto ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

*Yhteinen asiakaspalveluverkko on perusteltua luoda yhdenvertaisesti koko maata kattavaksi, jolloin tarvittava palvelupisteiden määrä olisi lähtökohtaisesti ehdotetuista vaihtoehdoista 164. Kuitenkin niillä paikkakunnilla, joissa sijaitsee kaikki palvelupisteisiin tulevaisuuteen suunnitellut valtionhallinnon palvelut, ei yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamisen tarvitse olla tässä yhteydessä pakollista. Edellä todettu merkitsee Hämeen liiton alueella sitä, että laissa säädettäväksi ehdotettu yhteinen asiakaspalvelupiste tulisi Forssaan, Janakkalaan ja Riihimäelle.*

#### Kysymys 16

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

Kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta: -

#### Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

##### Kysymys 17

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä. (Hankkeen loppuraportin luku 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälä).

Kannanotto rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

*Rekrytointikustannusten korvaaminen on otettava huomioon korvaustasoa määriteltäessä.*

##### Kysymys 18

Palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät (Loppuraportin luku 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälä.) Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä. (Loppuraportin luku 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälä.)

Kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä: -

##### Kysymys 19

Yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuon tarjoamisesta. (Lakiehdotuksen 25 pykälä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportti luku 6.)

Kannanotto palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:  
*Palveluntuottajan vastuu oman alansa asiantuntijahenkilöstön koulutuksesta on oikea menettely. Koulutukseen osallistumisesta aiheutuvien kustannusten korvaamisessa työntekijälle tulee voida noudattaa järjestäjäkunnassa noudatettavaa menettelyä.*

Päätös Maakuntahallitus hyväksyi esityksen yksimielisesti.

#### Täytäntöönpano

Valtiovarainministeriö  
Hämeen liitto: Reina, Ylipaavalniemi

Otteen tarkastamattomasta pöytäkirjasta