

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

37/00/01/07/00/2013

KH § 148

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014-hanke) toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa esitetään, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavana sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö esittää kahta vaihtoehtoa harkittavaksi asiakaspalvelupisteiden määrän ja sijoittumisen suhteen. Ensimmäisessä laajemman palveluverkonvaihtoehdossa yhteisten asiakaspalvelupisteiden järjestämisvastuu on 164:llä kunnalla ja suppeammassa vaihtoehdossa 129:llä kunnalla. Puumalaa esitetään molemmissa vaihtoehdoissa järjestämisvastuulliseksi kunnaksi.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoanne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Ministeriö toivoo, että voitte antaa lausuntonne jä-

senneltynä siten, että vastaatte tarpeen mukaan oheisiin kysymyksiin. Vastauksia pyydetään 13.9.2013 mennessä.

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnoksen ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>

Oheismateriaalin kysymyksiin vastaukset liitteenä. Liite nro 46.

(Valmistelija hallintosihteeri Annakaisa Arilahti, p. 040 823 0449).

Kunnanjohtajan ehdotus: Kunnanhallitus päättää antaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista liitteenä olevan lausunnon.

Päätös: Päätösehdotus hyväksyttiin.

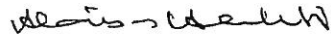
Toimenpiteet:

Hallintopalvelut

Tiedoksi:

valtiovarainministerio@vm.fi

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta sekä 18.9.2013 yleisesti nähtävänä olevasta pöytäkirjasta jäljennetyn otteen oikeaksi todistaa Puumalassa 17.9.2013



Annakaisa Arilahti  
pöytäkirjanpitäjä

10.9.2013

Kunnanhallitus 16.9.2013 § 148 LIITE 46

NRO 45

## JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

### LAUSUNTOKYSEMYKSET

#### Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Kohta 1: Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat viranomaispalvelut määritellään laissa. Lakisääteistä, yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu mm. 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:**

*Valtionhallinnon karsiessa palveluitaan etenkin haja-asutusalueilta, kunta on selkeästi luontevin vaihtoehto valtionhallinnon asiakaspalveluiden järjestäjäksi. Kunnista löytyy kokemusta julkisen hallinnon asiakaspalvelusta ja sitä säätelevistä säädöksistä laajamittaiseen palveluiden tarjoamiseen.*

*Puumalan kunta suhtautuu myönteisesti yhteispalvelupisteiden järjestämisvastuuseen, katsoen sen samalla palvelevan sekä kuntalaisen että kansalaisen etua kunnassa. Puumalan kunta katsoo järjestämisvastuun siirtymisen edellyttävän valtion järjestämää koulutusta yhteispalvelupisteiden henkilöstölle. Kustannusten korvaamisen tulisi kattaa myös valtion osuus yhteispalvelupisteiden laitteiston hankkimisesta ja ylläpidosta, etenkin kun kyse on selkeästi valtion kunnalle antamasta uudesta tehtävästä. Sähköisen asioinnin edistäminen on kannatettavaa mm. työssäkäyvän väestön asiointimahdollisuuksien parantamiseksi.*

Kohta 2: Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämisvelvoite). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu mm. hankkeen loppuraportin luvussa 5.1. sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2. ja 3.3. sekä lakiehdotuksen pykälissä 4 ja 5.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:**

*Puumalan kunta suhtautuu järjestämisvelvoitteeseen myönteisesti, mutta edellyttää sujuvan palveluntuotannon varmistamiseksi riittävää siirtymäaikaa, henkilöstön kouluttamista ja tietojärjestelmien testaamista.*

Kohta 3: 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 pykälissä 9-13.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:**

*Puumalan kunta suhtautuu myönteisesti edellä mainittujen viranomaisten palveluiden järjestämistä vastuun siirtymiseen yhteispalvelupisteille. Teknisten sovellusten toimivuuden varmistamiseksi Puumalan kunta katsoo tarvittavan perusteellista testausta, tietoturvan ja palvelun sujuvuuden varmistamiseksi. Etenkin etäpalveluiden järjestäminen edellyttää siihen soveltuvan laitteiston testaamista.*

Kohta 4: 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 pykälässä 14.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

*Puumalan kunnan omia palveluja on jo keskitetty yhteispalvelupisteeseen eli kunnassa on ilman lainsäädäntöäkin jo toteutettu ”yhden luukun” periaatetta.*

#### **Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli**

Kohta 5: Loppuraportin luvussa 5.4. toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen pykälissä 15 ja 27 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:**

*Puumalan kunta katsoo kuvatus laitteiston olevan osin jo olemassa ja kunnan tilojen soveltuvan pienin muutoksin kuvatuslaiseen käyttöön.*

Kohta 6: Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4. toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4. ja lakiehdotuksen pykälissä 7 ja 8 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:**

*Prosessien toimivuuteen vaikuttaa oleellisesti valtion ja kunnan toimijoiden sitoutuminen yhteistyöhön. Puumalan kunta haluaa panostaa toimenpiteisiin, jotka edistävät myönteistä ajattelua ja me-henkeä henkilöstön keskuudessa.*

Kohta 7: Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8. ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7. on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mitareita sekä arviointikriteereitä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:**

*Puumalan kunta pitää kyseistä asiakaspalvelupisteen arviointimallin käyttöönottoa tarpeellisena.*

Kohta 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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:**

*Puumalan kunta pitää kyseistä asiakaspalvelupisteen toimintamallia hyödyllisenä ja kustannustehokkaana.*

## Ohjaus ja valvonta

Kohta 9: 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 pykälissä 18–21.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:**

*Jo nyt valtio valvoo kuntia edellä mainittujen viranomaisten työnä, joten kyseisen velvoitteen voidaan katsoa sopivan parhaiten juuri aluehallintovirastoille.*

## Rahoitusmalli

*Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen pykälässä 31.*

Kohta 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:**

*Puumalan kunta suhtautuu myönteisesti ehdotettuun rahoitusmalliin.*

Kohta 11: Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

*Puumalan kunta hyväksyy korvausperusteiksi esitetyt arviot, mutta edellyttää niiden seuranta ja ajan tasalla pitämistä. Huomioitavaa on, että eri alueiden kävijämäärät voivat vaihdella kausittain huomattavasti, esimerkkinä Puumalasta mökkiläisten suuri määrä kesäkuukausina.*

Kohta 12: Rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata yhteispalvelu 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:**

*Puumalan kunta ei kannata aukioloaikojen lyhentämistä, korvausten kohtuutonta korottamista eikä pisteen sulkemista. Kansalaisten tasapuolisen kohtelun vuoksi palvelut tulisi säilyttää minimitasolla myös syrjäseudulla.*

## Palvelupisteverkko

*Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.*

Kohta 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:**

*Puumalan kunta katsoo esitetyn mallin olevan kattava Etelä-Savon alueella ja vastaavan tarkoituksenaan.*

Kohta 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:**

*Puumalan kunta katsoo kuvatussa vastaavan pitkälti Puumalan yhteis palvelupisteessä vallitsevaa käytäntöä. Haja-asutusalueiden kunnissa töiden yhdistäminen on muutenkin lähes välttämätöntä.*

Kohta 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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

*Puumala on asiakaspalvelupisteen sijoituspaikkana molemmissa vaihtoehtoissa. Puumalan kunta katsoo, että kokemusten hankkimiseksi ja asiakaspalvelupisteiden saavuttamiseksi vaihtoehto 1 olisi kannatettavin.*

Kohta 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:**

*Kyseinen ongelma koskee lähinnä maakuntien keskuspaikkoja.*

### **Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät**

Kohta 17: Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3. ja lakiehdotuksen pykälässä 34 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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:**

*Puumalan kunnan henkilöstöllä on jo kokemusta yhteis palvelupistetyöstä ja rekrytoinnista sen ai-*

*kana. Valtiolta mahdollisesti siirtyvien työntekijöiden perehdyttäminen myös kunnan tehtäviin voi lyhyellä aikavälillä kuormittaa sekä uutta että vanhaa henkilöstöä. Puumalan kunta katsoo, että ensisijaisesti valtion tulisi pyrkiä sijoittamaan oma henkilöstönsä omiin tehtäviinsä ja toissijaisesti kuntien hallintoon.*

Kohta 18: Loppuraportin luvussa 5.1. ja lakiehdotuksen pykälässä 7 on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3. ja lakiehdotuksen pykälässä 2 on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:**

*Puumalan kunta katsoo, että julkisen vallankäyttö ei kuulu valtion tehtävien osalta kunnalle. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden luomisvaiheessa ei myöskään ole perusteltua lisätä henkilöstön työtehtäviä. Toimivan etäpalveluverkon luominen on sen sijaan kannatettava lähtökohta ja Puumalan kunta näkeekin sellaisen kehittämisen olevan avain kustannustehokkaaseen palveluverkkoon.*

Kohta 19: Lakiehdotuksen pykälässä 25 ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoiltaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

*Tärkeänä edellytyksenä toimivan palveluverkon luomiselle on riittävien ajallisten ja taloudellisten resurssien varaaminen perehdytykseen. Perehdytysvastuu tulee olla kullakin ao. viranomaisella itsellään. Valtiovarainministeriön tulisi ottaa perehdyttämisestä valvontavastuu.*