

## Lausuntopyyntö "Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista"

834/00.04.00/2013

KH §

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014 hanke) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti on valmistunut.

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

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

Asiakaspalvelu 2014- hankkeen tavoiteena on ollut se, että asiaks saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate), asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kuhtuuetaisyydellä asukkaista ja palvelupisteet lisäävät omalta osaltaan hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Loppuraportissa ehdotetaan että asiakaspalvelupisteistä säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan lain nojilla palvelujaan ylläpitäjäkunnan lisäksi pliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukset. Lisäksi erillisen sopimuksen mukaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voivat tarjota palvelujaan kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset.

Asiakas saa palvelupisteissä kattavan asiakaspalvelun. Henkilökohtaista neuvontaa antavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Mikäli tarvitaan viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lohjalla olisi ehdotuksen mukaan palvelupiste nimenomaan 164:n kunnan mallissa. Pisteiden ylläpitäjäkunnat säädetään laissa. Kuntien mahdollisesti

yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy uudelle kunnalle. Tämän lisäksi järjestämisvelvoitteeseen perutuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa yhdistyneessä kunnassa, ellei valtioneuvosto toisin päättä.

Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perustana on kaupungille aiheutuvat välittömät kustannukset. Lähtökohtaisesti korvauksen perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikennekulut, sähkö, henkilöstön koulutus jne). sekä suoriteosaan sisältyvät palkat. Ehdotuksen mukaan perusosasta puolet maksaa valtio ja puolet kunta.

Palvelupisteiden toimitilojen tulee täyttää lisäksi tietyt vähimmäisvaatimukset. Sellaisina voidaan pitää ainakin saavutettavuutta, estettömyyttä, turvallisuutta sekä soveltuvuutta asiakaspalveluun. Vastaavasti IT-järjestelmät kuten asiakaspalvelujärjestelmä ja varausjärjestelmä etäpalvelulle tulee olla kunnossa.

Kaupungin vastuulla on pisteissä tyskentekevien palveluneuvojien rekrytointi. Palveluneuvojat ovat kuntien asiakaspalveluneuvojia sekä valtion palveluksesta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin mahdollisesti siirtyviä henkilöitä. Ajatuksena on, että valtion palveluntuottajien palveluksessa oleville annetaan mahdollisuus ilmoittautua avoimena oleviin palveluneuvojien tehtäviin. Tästä säädetään lailla.

Valtiovarainministeriö vastaa yhteisen asiakaspalvelun hallinnollisesta ohjauksesta. Palveluja ohjataan ja seurataan valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat valtion viranomaiset. Aluehallintoviranomaiset puolestaan valvovat kuntien järjestämisvelvoitteen täyttymistä.

Asiakaspalveluhanke on valmistelussa ajalla 1.9.2013-31.12.2015. Tällä aikakaudella hoidetaan säädösvalmistelu, siirtymäkauden suunnittelu, tietojärjestelmien suunnittelu, hankinnat, toimitilat ja rahoitus.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnan lausuntoa julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista. Lausunto on toimitettava 13.9.2013 mennessä. Lohja sai lisäaikaa vastata 16.9.2013 mennessä (Hanna-Maria Grandell)

Erikseen jaettavat asiakirjat  
- lausuntopyyntö

Hankkeen loppuraportti, hallituksen esitysluonnos ja hankkeen alatyöryhmien raportit löytyvät osoitteesta:

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

Kaupunginhallitus

§ 330

16.09.2013

Esitys

Kj

Kaupunginhallitus päättää antaa valtiovarainministeriölle esityslistan liitteenä olevan lausunnon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Valtiovarainministeriön loppuraportissa on kuvattu uudistusehdotus julkisen hallinnon asiakaspalveluun. Muutos tulisi yhtenäistämään asiakaspalvelua ja luomaan kaikille yhteisen toimintamallin. Toimintamallissa on yhdistetty palvelukonsepti, johon kuuluvat käyntiasiointi, sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja etäpalvelu.

Yhteisen palvelupisteen järjestämis- ja ylläpitovelvoite soveltuu Lohjan mukaan hyvin kuntien tehtäväksi. Kuntien tulee saada itse vaikuttaa toiminnan käynnistämiseen sekä mahdolliseen lopettamiseen, toisin kuin nyt hallituksen esitysluonnoksessa esitetään. Kuntien tulee myös saada itse päättää siitä, mitä kuntapalveluita omaan palvelupisteeseensä kokoa.

Lohjan kaupunki kannattaa Lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, luonnollisesti palvelujen valinnan ja toteuttamisen tulee tapahtua kuntalaisen kannalta tarkoituksenmukaisesti. Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittäminen on erittäin tärkeää. Lohjan kaupunki on perinteisesti suhtautunut myönteisesti yhteispalveluun ja sen yhteiseen kehittämiseen. Lohjalla asiaa on kokeiltukin jo 1990-luvulla melko onnistuneesti. Sittemmin yhteispalvelupisteestä on luovuttu ja nykyisellään Monkolan, Karjalohjan sekä Nummen palvelupisteissä on tarjolla pelkästään kuntapalveluja.

Lohja näkee, että asiakaspalvelun kehittäminen ei saisi tuoda kunnille lisärasitteita, vaan kehittämisen tulee nivoutua yhteen muiden kehittämis- ja muutosprosessien kanssa. Hankkeessa tulee huomioida jo tiedossa olevat Lohjalla toteutuneet ja mahdollisesti toteutuvat kuntaliitokset sekä sovittaa asiakaspalvelupisteen käynnistäminen näihin sopivaksi.

Lohja näkee, että etäpalveluhankkeen tulee edetä yhdenmukaisesti asiakaspalvelun kehittämisen kanssa. Etäpalvelun on oltava toimintavarma siinä vaiheessa, kun yhteisiä uudenmukaisia asiakaspalvelupisteitä avataan. Vastaavasti yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen yhdistäminen nyt esitettyyn malliin on oltava joustavaa, Lohjaa ja koko seutukunnan tarpeista lähtevää.

Lohja toteaa, että muutoksen toteuttamiseen, yleiseen valmisteluun, koulutukseen jne. on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta päästään laadukkaaseen, toimivaan ja kuntalaisia hyödyttävään lopputulokseen.

Päätös

Hyväksyttiin.

Liite 2/kh 16.9.2013

Erillisvastaukset valtiovarainministeriön kyselyyn

Kaupunginhallitus

§ 330

16.09.2013

---

-----

Otteen tarkastamattomasta pöytäkirjasta oikeaksi todistaa Lohjalla  
16.9.2013

Mikko Kuosmanen  
kaupunginsihteeri

**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.

**Lohja kannattaa lakisääteistä mallia.**

**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 keskeinen toimija julkisen hallinnon palveluntuottajana, yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoite soveltuu hyvin kunnan tehtäväksi.**

**Valtiolla on vastuu omien toimintojensa asiakaspalvelun järjestämisestä. Kunta voi paikallishallinnon palveluntuottajana ottaa asiakaspalvelun järjestämisvelvoitteen, mutta tällöin tulee noudattaa täyden korvauksen periaatetta. Jos kunta kantaa niin sanotun liiketoimintavastuun, sillä pitää olla myös mahdollisuus päättää toiminnan järjestämisestä. Kunnan tulee itse saada vaikuttaa toiminnan käynnistämiseen ja mahdolliseen toiminnan lopettamiseen sekä päättää siitä, mitä kuntapalveluita se omaan palvelupisteeseensä kokoaa.**

**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.

**Lohjan näkemyksen mukaan paikkakunnalla tulee olla kattavat palvelut kansalaisille ja riittävä määrä palveluita kustannustehokkuuden takaamiseksi. Toki palvelu asiakaspalvelupisteissä on väistämättä rajoittuneempaa kuin varsinaisen palveluntuottajan omassa toimipisteessä.**

**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.

**Kunnan palveluista palvelupisteessä ei tule säätää lain tasolla, vaan palvelujen valinnan tulee tapahtua kuntalaisten kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.**

**Vapaaehtoinen ja kannustava malli on parempi, tällöin kunta itse selvittää ja päättää mitä kunnan palveluita se keskittää palvelupisteeseen. Säätämisen sijaan kuntien tulisi laajemmin alueellisesti pohtia sitä, miten alueella palveluita tarjotaan ja mitä kuntien palveluita palvelupisteessä tarjotaan.**

**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.

**Hankkeessa rakennettu yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhtenäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät. Ennen toiminnan aloittamista tulee tietojärjestelmien kuitenkin olla testattuja ja toimivia. Asiakaspalvelupisteen tietojärjestelmien tulee tukeutua eri toimijoiden järjestelmiin siten, että päällekkäisyyttä ei synny. Vastaavasti on järkevää hyödyntää jo olemassa olevia tiloja varsinkin tässä taloustilanteessa. Tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset on huomioitava.**

**Aikataulu hankkeen osalta on melko optimistinen. Ennen lain säätämistä, tulee hankkia riittävästi kokemusta itse toiminnasta.**

**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.

**Toimintamallityöryhmän työn tulos on laadukas ja hyvä kuvaus. Lohjan näkemyksen mukaan tarvitaan kuitenkin riittävän pitkä aika mallin testaamiseen, arviointiin ja muokkaamiseen.**

**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.

**Laadun arvioinnin malli on hyvä. Arviointia tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta.**

**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.

**Käynnistämisen- ja kehittämismalli on kuvattu melko selkeästi.**

**Kuvattu aikataulu on haasteellinen. Mallissa ei ole aikaa pilotoinnille, pilotointi koskee vain hankkeen käynnistämistä. Tässä on riski lisäkustannuksille, joita syntyy jos mallia joudutaan korjaamaan laajan käyttöönoton jälkeen.**

**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 järjestämisveloitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

**Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on selkeä ja hyvä.**

## 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).

**Kunnille valtiolta siirtyvistä asiakaspalvelutehtävistä on korvattava kustannukset täysimääräisesti.**

**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.

**Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvastuussa olevalle kunnalle täysimääräisesti. Kustannusten laskentamallin tulee olla läpinäkyvä.**

**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.

**Jos laskennalliset korvaukset eivät kata palvelun tuottamisesta aiheutuvia kustannuksia, alijäämän kattaminen tulee tapahtua toteutuneiden suoritteiden perusteella. Vastuu kustannuksista palvelupisteen aukipitämisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla.**

**Mahdollisen vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Palvelupisteen mahdollinen sulkeminen tulee olla mahdollista myös kunnan aloitteesta, jos sille on perusteet.**

## 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.

**Saavutettavuuskriteerit ovat hyvät karkealla tasolla, mutta niitä on vielä tarkistettava paikallisesta/alueellisesta näkökulmasta. Palveluverkkoon vaikuttavat oleellisesti mahdolliset kuntaliitokset, jolloin myös kunnalliset asiakaspalvelut saattavat keskittyä merkittävästi. Myös tässä tilanteessa asiakaspalvelun tavoitettavuus on varmistettava.**

### **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.

**Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen saavutettavuutta. Kun kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin. Vähäisemmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja sekä toiminnassa että rahoituksessa.**

### **Kysymys 15**

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

**Palvelupisteverkon tulee olla kattava ja tasa-arvoinen koko maassa. Vain 164 kunnan vaihtoehto on riittävä palvelupisteverkolle.**

**Palvelupisteverkon on joustettava sekä paikallisten tarpeiden että muutostilanteiden kohdalla, myös tulevat mahdolliset kuntaliitokset huomioiden.**

**Palveluverkko tarvitsee rinnalleen muita kehitettäviä toimintamalleja, jotta palvelut saadaan levitettyä vielä lähemmäs asiakkaita. Näitä malleja ovat etäpalvelujen kotikäyttö sekä pienet itsepalvelupisteet. Myös liikkuvat palvelut ovat realistinen palveluverkkoa täydentävä toimintatapa, kun sähköiset palvelut kehittyvät ja asiointitarve palvelupisteissä sitä kautta vähenee.**

**Kysymys 16**

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

**Päällekkäisyyksiä on järkevä purkaa, mutta kunnan tulee voida itse päättää oman asiakaspalvelunsa toteuttamistavasta. Kun päällekkäisyyksiä puretaan, se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen toimiva asiakaspalvelupiste, josta korvaavat palvelut ovat saatavilla.**

**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.

**Esitetystä mallista kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Kunnalla on päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.**

**Työsopimuslain mukainen työsuhde perustuu työnantajan ja työntekijän välillä tehtyyn suulliseen tai kirjalliseen työsopimukseen myös silloin, kun työnantaja on kunta tai muu julkisyhteisö. Työsopimuksen sopijapuolet voivat vapaasti päättää mm. sopimuksen tekemisestä ja sen tärkeimmistä ehdoista eli työsopimussuhde on oikeusjärjestelmässämme suojatun sopimusvapauden periaatteen piirissä. Siten laissa ei voida velvoittaa ketään tekemään esimerkiksi työsopimusta.**

**Ilmoittautumismenettely helpottaa kuntaa soveltuvien työntekijöiden löytämisessä ja rekrytoinnissa, mutta lopullinen rekrytointipäätös on kunnan itsensä päätösvallassa.**

**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.

**Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä hyvin.**

**Palvelujen kysynnän niin salliessa on tärkeää, että palveluneuvojat myös muita kunnan töitä siten, kuin kunta työnantajan ominaisuudessa parhaaksi katsoo.**

**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.

**Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava tuottamaan riittävästi tukea ja koulutusta.**

