



Valtiovarainministeriö

lausuntopyyntö 17.6.2013 / VM 144:07/2011

### Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Asikkalan kunnanhallitus päätti 16.9.2013 antaa seuraavan lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista:

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportissa esitettyyn asiakaslähtöiseen palvelukokonaisuuteen kuuluvat käyntiasiointi, sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja etäpalvelu. Toteutuessaan kuvattu malli on suuri muutos julkisen hallinnon palvelujen tuottamisessa.

Asikkalan kunnan yksityiskohtaiset vastaukset loppuraportin lausuntokysymyksiin ovat lausunnon liitteenä.

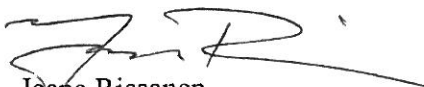
Asikkalan kunta kannattaa Lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, mutta loppuraportissa esitetty toteutuksen aikataulu on liian tiukka. Kiireellisessä aikataulussa ei ole otettu huomioon uuden toimintamallin riittävää testaamista ja mahdollisesti tarvittavia alkuvaiheen kehittämistoimenpiteitä. Hankkeessa ehdotetun uudenmallisen toiminnan perusta on etäpalvelu, jota rakennetaan Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman hankkeessa. On tärkeää, että hankkeet etenevät yhdenmukaisesti, mm palveluiden levittämisaikataulut on sovitettava yhteen. Etäpalvelun on oltava testattu ja toimintavarma, kun se otetaan käyttöön asiakaspalvelupisteissä.

Asikkalan kunta korostaa, että asiakaspalvelun kehittämisen ei pidä tuoda kunnille lisärasitteita, vaan sen tulee nivoutua muuhun kehittämis- ja muutosprosessiin. Kunnille aiheutuneet kustannukset tulee korvata täysimääräisesti ja lisäksi on sovittava siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut).

Lainsäädännön tulee joustavasti sallia palvelupisteessä paikkakunnan tarpeista lähtevät täydentävät yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Etäpalvelupiste tulee voida perustaa kunnan oman harkinnan mukaan tarkoituksenmukaiseen paikkaan.

Merkittävänä onnistumisen edellytyksenä ovat riittävät resurssit. Muutoksen toteuttamiseen, yleiseen valmisteluun, koulutukseen jne. on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta päästään laadukkaaseen, toimivaan ja kansalaisia hyödyttävään lopputulokseen.

Asikkalan kunnanhallitus

  
Jaana Rissanen  
Hallintojohtaja



18.9.2013

**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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Asikkalan kunnan mielestä lakisääteinen malli turvaa palvelujen saavutettavuuden ja tasapuolisuuden.

**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.

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

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite soveltuu kuntien tehtäväksi edellyttäen, että kaikki toiminnasta aiheutuvat lisäkustannukset korvataan täysimääräisesti.

Palvelupisteen toiminnan käynnistämisessä ja sen lopettamisessa tulee kunnalle luoda todellinen vaikuttamismahdollisuus.

**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.

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

On tärkeää, että lakisääteisiä palveluja ovat kaikki esitetyt viranomaispalvelut sekä Kelan palvelut sopimus pohjaisena ovat välttämättömät. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä tulee mahdollistaa kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden palvelut. Näin saadaan riittävää kysyntää

Asiakaslähtöisessä palvelussa tulee kiinnittää huomiota niin palvelupisteen kuin etäpalvelun aukioloaikoihin. Etäpalvelu on turvattava asiakaspalvelupisteiden aukioloaikaa vastaavasti.

#### **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.

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

Kunnan palveluista palvelupisteessä ei tule säätää lailla, koska kunnan tulee voida päättää omasta asiakaspalvelutuotannostaan. Ja onhan luonnollista, että myös kunnan omat, malliin soveltuvat asiakaspalvelut keskitetään palvelupisteeseen.

#### **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.

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

Hankkeessa esitetty yhteinen toimintamalli on edellytys toiminnan järkevälle organisoinnille. Valtakunnallista yhtenäistä toimintaa helpottavat yhteiset tietojärjestelmät, joita palveluneuvojat voivat työssään hyödyntää valtionhallinnon palveluissa.

Yhtenäisellä toimintamallilla luodaan toiminnan raamit, joita soveltamalla pystytään paikallisesti hyödyntämään mm. olemassa olevat tilat.

#### **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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:**

Ennen asiakaspalvelupisteen käyttöönottoa tulee varmistaa ja riittävästi testata mm. tietoliikenneyhteyksien ja etäpalvelun toimivuus. Vasta käytännön toiminnassa voidaan osoittaa mikä toimii ja mikä ei sekä muokata sitä toimivammaksi. Tästä näkökulmasta aikataulu on tiukka. Ennen lain säätämistä tulee hankkia riittävästi käytännön kokemusta itse toiminnasta.

#### **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.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:**

On hyvä, että laadun arviointiin kiinnitetään huomiota. Arviointi tulee tehdä sekä asiakkaan että toiminnan näkökulmasta, ja ne on huomioitu mallissa. Erillisen palvelupisteen arviointimallin ei kuitenkaan tule rasittaa liikaa järjestämisvelvollista tahoa, vaan arviointiin tarvittavan tiedon tulee siirtyä mahdollisimman automaattisesti, jotta asiakaspalvelulle jää aikaa.

#### **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.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Yleisesti ottaen käynnistämisen- ja kehittämismalli on melko hyvä. Mallissa on kuvattu eri toimijoiden roolit ja tehtävät sillä tasolla, kuin ne tässä vaiheessa voidaan kuvata. Käynnistämisen projektionnin yhteydessä tarkentuu mitä käytännössä on tehtävä ja mitä kaikkea käynnistämiseen liittyy.

Esitetty aikataulu on tiukka. Itse toiminnan pilotointi ja sen arviointi vaatii enemmän aikaa ja siihen tulee varata riittävästi määrärahaa.

## 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.

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

Kuvattu ohjaus- ja valvontamalli on hyvä ja se antaa pohjan edelleen kehittämiselle.

## 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).

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:**

Kunnille valtiolta siirtyvistä tehtävistä aiheutuneet kustannukset on korvattava täysimääräisesti. Lisäksi on sovittava siirtyvän henkilöstön työnantajakustannuksista (mm. eläkevastuut).

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioitun 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:**

Korvausten laskentamallin on oltava tasapuolinen ja kustannukset on korvattava järjestämisvastuussa olevalle kunnalle täysimääräisesti. Laskentamallin tulee olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa korjata esimerkiksi siten, että vähäisemmän kysynnän palvelupisteessä kustannukset eivät kaadu kunnan harteille.

**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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

Vähäisen kysynnän kohdalla on pyrittävä löytämään tapa turvata palvelut. Vastuu kustannuksista palvelupisteen aukipitämisessä kysynnän vähentyessä ei voi olla vain kunnalla, joten on oltava erilaisia vaihtoehtoja muokata toimintaa. Näitä voisivat olla esim. aukioloaikojen muuttaminen ja korvausten korotus. Ennen palvelupisteen sulkemista tulisi myös pohtia vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palvelut.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteessä on myös tarkasteltava korvausten kustannusmallia, kuten kysymyksen 11 vastauksessa.

Palvelupisteen 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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:**

Saavutettavuus kriteerit ovat hyvät karkealla tasolla.

**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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:**

Palvelupisteverkon tuottavuus ja taloudellisuus ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla tulee aina tarkastella myös palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus. Paikoissa, joissa kysyntä on suurempaa, on helpompi tuottaa palveluita tuottavammin ja taloudellisemmin, kun käyttöaste on suuri. Vähäisemmän kysynnän palvelupisteissä on kyettävä tekemään joustavia ratkaisuja sekä toiminnassa että rahoituksessa.

#### **Kysymys 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:**

Palvelupisteverkon tulee olla kattava ja tasa-arvoinen koko maassa.

#### **Kysymys 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:**

Päällekkäisyyksiä on järkevä purkaa, mutta se tulee ajoittaa siten, että palvelut eivät poistu ennen kuin tilalla on yhteinen 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.

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

Esitettyssä mallissa kunta on järjestämisvelvollinen taho ja palveluneuvojien työnantaja. Tässä ominaisuudessaan on kunnalla päätösvalta työntekijöidensä rekrytoinnissa.

**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.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:**

Palveluneuvojan tehtävät on kuvattu raportissa sekä lakipykälässä hyvin. Toimintamalli ei edellytä julkisen vallan käyttämistä, joten on perusteltua, ettei siitä säädetä.

Palvelujen kysynnän niin salliessa, sekä erityisesti vähäisen kysynnän palvelupisteissä, tekevät 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.

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

Esitetty toiminnallinen tuki ja koulutus ovat edellytys laadukkaalle palveluntuottamiselle. Palveluntuottajien on sitouduttava antamaan riittävää tukea ja koulutusta.

