

**SIILINJÄRVEN KUNNAN LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

231/00.01/2013

Kh § 224

Valmistelija/lisätiedot: talousjohtaja Pekka Takkinen, puh. 044 7401103

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-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 Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalvelun 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:

- Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyydellä asukkaista.
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, 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 asiakaspalveluspisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen

esitykseksi. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan jäseneltynä siten, että tarpeen mukaan vastataan kysymyksiin. Lisäksi ministeriö toivoo, että lausunnossa eritellään selkeästi pelkästään loppuraportin sisältöä koskevat asiat niistä asioista, jotka koskevat pelkästään hallituksen esitysluonnoksen sisältöä. Lausunto on pyydetty toimittamaan viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse valtionvarainministeriölle.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti, hallituksen esitysluonnos (loppuraportin liitteenä) ja hankkeen alatyöryhmien raportti löytyvät osoitteesta <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014> (www.vm.fi --> Julkaisut ja asiakirjat --> Julkaisut --> Hallinnon kehittäminen). Raportti jaetaan esityslistan liitteenä vain hallituksen varsinaisille jäsenille sekä läsnäolo- ja puheoikeutetuille.

*Päätöksen vaikutusten arviointi suhteessa strategiaan:*

Päätösehdotus      Kunnanhallitus päättää, että Siilinjärven kunta antaa asiasta liitteen mukaisen lausunnon.

Päätös                Hyväksyttiin.

Merkittiin pöytäkirjaan, että asiantuntijana kokouksessa tämän kokousasian esittelyn ajan oli talousjohtaja Pekka Takkinen.

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa

Siilinjärvellä 6.9.2013

Pirjo Vlasoff  
arkistonhoitaja

Kokouspäivämäärä

**MUUTOKSENHAKUKIELTO**

Tähän päätökseen ei saa Kuntalain § 91 perusteella hakea muutosta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa.



## LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:**

Lakisääteisyys järjestettävistä palveluista varmistaa perustettavan asiakaspalvelupisteen palvelukonseptin pysyvyyttä ja näin edesauttaa resurssien allokoointia pidemmällä aikajänteellä. Lakisääteisyyden tulisi kuitenkin koskea vain valtion tarjoamia palveluita, koska kuntien vastuulla olevien palveluiden pakonomainen sovittaminen yhteispalvelupisteessä tarjottavaksi saattaa johtaa epätarkoituksenmukaisiin ratkaisuihin henkilöresurssien käytön ja kuntien muun toiminnan järjestämisen suhteen.

#### **Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisveloite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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 järjestämisveloitteesta:**

Kuntien järjestämisvelvollisuudesta aiheutuu asiakaspalvelupisteen toiminnan johtamiseen ja ohjaukseen sekä valvontaan liittyvän hallinnollisen työn lisääntymistä kunnassa. Työhön ei pääsääntöisesti varmaankaan ole mahdollisuutta rekrytoida lisätyövoimaa, vaan ao. työ on kohdennettava jonkun jo kunnassa työ- tai virkasuhteessa olevaan tehtävään. Tämä voi useissa tapauksissa olla vaikeasti järjestettävissä ja siitä aiheutuu kuluja, jotka tulee voida sisällyttää asiakaspalvelupisteen jaettavaan kuluihin esim. siten, että ne sisällytetään rahoitusmallin perusosaan kuuluviksi.

#### **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:**

Jos/kun asiakaspalvelupisteitä perustetaan, on hyvä että niissä tarjottavien palvelujen kattavuus on mahdollisimman suuri, koska se edesauttaa resurssien tehokasta käyttöä semminkin kun ap-pisteen henkilöstön työtehtäviin ei pääsääntöisesti sisälly substanssiasiantuntijatyötä, vaan työ on lähinnä neuvontaa käytettävistä menettelytavoista, yhteydenotosta, oikeista viranomaisista ymv. rutiiniluonteisista tehtävistä.

**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:**

Tarkoituksenmukaista on, että myös kunnan järjestämisvastuulla olevia tehtäviä ja niihin liittyvää neuvontaa ja ohjausta annetaan perustettavissa ap-pisteissä. Siitä, mitä kunnan lakisääteisiä tehtäviä ap-pisteessä tulee hoitaa, ei kuitenkaan tule säätää laissa, vaan ao. asian tulee olla ap-palvelupisteen järjestämisvastuulla olevan kunnan määriteltävissä. Jos ap-pisteessä järjestettävistä kunnan palveluista säädetään laissa, johtaa se suurella todennäköisyydellä epätarkoituksenmukaisiin toimintamalleihin ja henkilöresurssin käytön tehokkuuden heikkenemiseen.

**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:**

Kun ap-pisteessä tarjottava palvelukokonaisuus on laaja ja se tulee palvelemaan laajaa asiakaskuntaa, on tärkeää että fyysiset puitteet ovat toiminnan alusta alkaen palvelukonseptin mukaan rakennetut, toimivat ja nykyaikaisella tekniikalla varustetut. On hyvä, jos järjestämisvastuulla olevilla kunnilla olisi käytettävissään ehdotelmia toimiviksi koetuista toimitilaratkaisuista tai ainakin ohjeita ja näkökohtia käytettäväksi niiden suunnittelussa. Toimivat tietojärjestelmät ovat onnistumisen edellytys ja pääsääntöisesti lienee hyvä, että järjestelmien käyttö-, käyttötuki-, työasema- ja tietoliikennepalvelut ovat järjestämisvastuussa olevan kunnan vastuulla ja näin "lähipalveluina" toteutettavissa.

**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:**

Palvelukortti vaikuttaa toimivalta ajatukselta. Etenkin ap-pisteen toiminnan alkuvaiheissa, kun palveluneuvojat joutuvat uusien palvelutilanteiden eteen on helpottavaa, että ainakin keskeisimmistä palvelutapahtumista on käytettävissä yleiskuvaus tapahtuman vaiheista, etenemisestä ja suositellusta palvelukanavasta. Prosessikuvaukset ovat sinällään selkeitä ja johdonmukaisia.

**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:**

Sinäällään on hyvä että arviointimalli luodaan hankkeen valmisteluvaiheessa ja arviointi kohdistuu hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutumisen seuraamiseen. Asiakaskokemuksen sekä taloudellisuuden ja tuottavuuden painotus arvioinnissa on ensiarvoisen tärkeää. On myös tarpeen huolehtia siitä, että arvioinnissa voidaan selkeästi erikseen arvioida toimintamallin vaikutus nykyisten kuntapalveluiden ja valtion järjestämien palveluiden niin taloudellisuuden kuin

toiminnallisuudenkin kehittymiselle ja lisäksi arvioida ap-pisteen kustannusjaon oikeaa kohdistumista valtion ja kuntasektorin välillä.

### 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.

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

Hankkeen pilotointi ja pilottikohteiden valinnassa onnistuminen on ensiarvoisen tärkeää onnistuneen toimintaympäristön syntymiselle laajemmin. Pilottikohteiden valinnassa saattaisi olla tarpeen hakea muutama (jos mahdollista/jos mahdollisesti sellaisia on) toisistaan poikkeava kohde, jolloin asiaan saataisiin laajempi näkökulma. Porrastaminen palveluiden käyttönotossa on suositeltavaa, onhan kyseessä uuden ja laajaa palvelukokoaisuutta tarjoavan palvelujärjestelmän ja lukuisia palvelupisteitä sisältävän kokonaisuuden luominen. Projektointi on myös hyvä, raskaisiin projektikokonaisuuksiin tai projektiorganisaatioihin ei tule kuitenkaan mennä.

## 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:**

On hyvä, että palvelun ohjaus ja seuranta perustetaan aluetason, jossa on edustus eri asiakaspalvelupisteen toimijoista, vastuulle. Kun toisaalta eri valtion palveluista vastaavat viranomaiset vastaisivat toimialueelleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta ja aluehallintovirasto vastaisi toimialueellaan kuntien järjestämisvastuun valvonnasta ja sen valvonta ulottuisi vain kuntien toimintaan, on vaarana että jää huomiotta mahdollinen valtion palvelutuotannosta vastaavan vaikutus järjestämisvastuun toteutumiseen; kunta ei voi vaikuttaa mutta joutuu kuitenkin vastaamaan. Jatkovalmistelussa tähän asiaan on tarvetta kiinnittää huomiota.

## 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:**

Jako perusosaan ja suoriteosaan on perusteltu ja hyvä. Aiheutuvia kustannuksia ei tule kuitenkaan määritellä "tyypillisiin" tai arvioituihin" kustannuksiin perustuen, vaan lähtökohtana tulee olla, että kustannuksissa otetaan huomioon palvelupistekohtainen kustannusten

muodostuminen. Ei voida lähteä oletuksesta, että kaikissa palvelupisteissä toiminnan käynnistymisen ajankohtana esim. tilakustannus tai tietojärjestelmistä aiheutuva kustannus asettuu johonkin arvioituun tai tyypilliseen arvoon ja jos se ei siihen sovituu, niin kustannusvastuu ylijäävältä osin jää järjestävän kunnan vastuulle. Jos kustannustasot poikkeavat oleellisesti, niin tavoitteeksi voisi asettaa, että tietyn siirtymäajan kuluessa kustannukset sovitteaan yhteisesti sovitulla tavalla yhteisesti sovittuun tavoitetasoon.

#### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, 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.

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

Kustannusten arviointiin tulee liittää seurantajakso, jonka puitteissa lopullinen kustannusjako suoritetaan. Poikkeaman suuruudesta, joka johtaa kustannusjaon muutokseen, tulee sopia yhteisesti ennen toiminnan käynnistämistä. Sama koskee tyypillisten suoritteiden työaikoja; rahoituksellista vastuuta valtion palvelusuoritteiden tuottamisessa mahdollisesti syntyvästä poikkeamasta suunniteltuun ja arvioituun ei tule jättää järjestämisvastuussa olevalle kunnalle.

#### **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:**

Pisteiden aukioloaikojen lyhentäminen saattaa aiheuttaa vaikeuksia henkilöresurssien järjestämisessä. Tämä on arvioitava palvelupistekohtaisesti toiminnan käynnistymisen yhteydessä ja lisäksi sitä on seurattava ja arvioitava toiminnan käynnistyttyä.

### **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:**

Jos sähköinen asiointimahdollisuus on riittävän kattava niin kriteeri vaikuttaa oikeansuuntaiselta; liian tiheän verkoston rakentaminen vie edellytykset riittävästi resurssoitujen palvelupisteiden taloudelliselta toteuttamiselta.

**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:**

Peruslähdekohta on, että palvelupisteiden toiminta voidaan järjestää tuottavasti ja taloudellisesti. Edellytykset kunnan muiden tehtävien suorittamiseksi tulee arvioida ja sopia palvelupisteen järjestämisvastuusta vastaavan kunnan kanssa erikseen. Mahdollisuus niitä järjestää on hyvin kuntakohtainen, eikä perusoletuksena voi pitää sitä, että mahdollisuus on olemassa.

**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:**

124 kuntaa; riittävien resurssien allokointi ja taloudellisuus näkökulma.

**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:**

Mahdollisuuksien mukaan palveluiden keskittäminen yhteiseen pisteeseen, kun sille tielle on nyt lähde, on tarkoituksenmukaisin tapa. Palveluverkon muutokset arvioidaan tarpeen mukaan aluekohtaisesti ja puretaan yhteisesti liitetä osaksi ap-pistettä sovitun aikataulun mukaisesti.

**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:**

Järjestävällä kunnalla tulee olla viimekädessä toimivalta ja mahdollisuus päättää järjestämisvastuullaan olevan asiakaspalvelupisteen henkilöstörakenteesta ja rekrytoinnista.

**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:**

Substanssiosaamista edellyttävien asiantuntijatehtävien poissulkeminen palveluneuvojan

tehtäväkokonaisuudesta ja palveluneuvojan työn kohdentaminen pääasiassa asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen palvelun saamiseksi on lähtökohdiltaan hyvä ja helpottaa palvelupisteiden toiminnan järjestämistä. Julkisen vallan käyttömahdollisuus ainakin kuntapalveluiden osalta olisi tarkoituksenmukaista olla olemassa.

**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:**

Periaate on hyvä eri palvelutuotannosta vastaavien substanssietämykseen liittyvien asioiden kohdalla. Palveluneuvojien yleisestä asiakaspalveluosaamisesta vastuu lienee kuitenkin tarkoituksenmukaista kohdentaa palvelupisteen järjestäjälle kunnalle ja ottaa tämä vastuu huomioon mm. kustannusjakoperusteissa sisällyttämällä siitä aiheutuva kustannus perusosaan.