

28.8.2013

Etelä-Pohjanmaan liitto antaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista seuraavan lausunnon:

## **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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:** Pidämme hyvänä, että ehdotettu julkishallinnon yhteinen asiakaspalvelu toimii lakisääteisesti ja osin sopimus pohjaisesti. Lakisääteinen palvelu mahdollistaa nykyistä yhdenmukaisempien sekä nykyistä useampien valtion viranomaisten palveluiden tarjoamisen kuin nyt tapahtuu yhteis palvelupisteissä.

#### **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 säädetävästä järjestämisvelvoitteesta:** Kunta - ja valtiontalous tulee nähdä kumpikin osana yhtä, kansalaisten verovaroin rahoittamaa julkista taloutta. Uusien tehtävien lisääminen kunnille ei helpota tai paranna julkisen talouden ongelmia, vaan pahentaa niitä entisestään, ellei uusien tehtävien hoitoon ole saatavissa riittävää lisärahoitusta. Valtion tulee varata järjestettävään yhteiseen asiakaspalveluun riittävä rahoitus.

Lakiehdotuksesta ei ilmene, millä tavoin päätetään niistä kunnista, joissa lakisääteistä julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelua annetaan. Lakiluonnoksen 4 §:ssä luetellaan ne kunnat, joilla olisi yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoite, mutta luonnoksesta ei ilmene, miten jatkossa päätettäisiin näistä kunnista, joilla olisi järjestämisvelvoite.

#### **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:** Pidämme hyvänä, että ehdotettu julkishallinnon yhteinen asiakaspalvelu toimii lakisääteisesti ja

osin sopimus pohjaisesti. Myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden sijoittuminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin tai niiden läheisyyteen edistää julkishallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintaa.

#### **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:** Pidämme perusteltuna kunnan omien palveluiden tarjoamista julkishallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, sillä julkishallinnon palvelujen asiointia huomattava osa koskee kuntien palveluita. Tämä helpottaa kuntalaisten asiointia kunnan palveluissa.

### **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:** Yhteisessä asiakaspalvelussa käytettävät laitteistot ja järjestelmät on hyvä hankkia kansallisen kilpailutuksen kautta, koska näin saadaan aikaan sekä kustannussäästöjä että teknisesti yhdenmukaisesti toimivat järjestelmät palvelupisteisiin.

#### **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:** Etelä-Pohjanmaan liitolla ei ole tältä osin kommentoitavaa.

**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:**

Etelä-Pohjanmaan liitolla ei ole tältä osin kommentoitavaa.

**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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:**

Etelä-Pohjanmaan liitolla ei ole tältä osin kommentoitavaa.

**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:**

Yhteisen asiakaspalvelun valvonnan osalta julkista yhteispalvelua koskevan lakiehdotuksen 21 pykälässä ehdotetaan, että aluehallintovirastolle annettaisiin oikeus määrätä kunnalle uhkasakko, ellei kunta järjestä yhteistä asiakaspalvelua annetussa määräajassa. Valtion viranomaisen toimintaan ei ehdoteta samanlaista sanktiota. Esitämme, että lakiesitykseen lisätään vastaava velvoite ja uhkasakon mahdollisuus koskemaan myös valtion viranomaisen toimintaa.

**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:** Pidämme rahoitusmalliksi ehdotettua yhdistelmämallia hyvänä, mutta maksettujen korvausten tulee perustua tosiasiallisiin kustannuksiin niin, että asiakaspisteiden kävijämäärät on otettu huomioon.

**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:**

Henkilöstömenot ovat kunnille suuri kustannuserä, ja palveluneuvojat voivat joutua käyttämään työaikaansa asiakkaiden asioiden selvittämiseen ja asiakaspalveluun ilman, että siitä tulee tilastoitava asia. Näin ollen kustannustenjakoa ei voida perustaa pelkästään tilastoitaviin tapahtumiin. Tämä tulee ottaa huomioon kustannustenjakoa suunniteltaessa ja tehtäessä.

**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:** Esityksessä ei mainita sitä, milloin vähäinen käyntiasiointi jossakin asiakaspisteessä johtaa asiakaspisteen sulkemiseen.

**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:**

Palvelupisteiden saavutettavuuskriteeriksi valittu 40 kilometrin matka on valittu Suomen erilaisten olosuhteiden vuoksi eräänlaisena keskiarvona. Etelä-Pohjanmaan väestöstä taajamien ulkopuolella asuu noin 30 prosenttia eli toiseksi eniten Manner-Suomen maakunnista. Suunnilleen saman verran maakunnan asukkaista on vailla voimassa olevaa ajokorttia eli he ovat pääosin julkisten liikenneyhteyksien varassa olevia. Nämä tekijät on otettava huomioon, kun arvioidaan, missä ja miten julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelua tarjotaan.

**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:** Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tulee olla saatavilla mahdollisimman paljon kuntien palveluita. Tämä mahdollistaa henkilöstön käytettävyyden asiakaspalvelupisteissä ja lisää pisteissä tapahtuvaa asiointia.

**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 laajuuden arviointi edellyttää tarkempia tietoja eri valtionviranomaisten palvelupisteissä asiointista sekä kuntien asiakaspalvelujen järjestämisestä kuin tällä hetkellä on käytävissä. Etäpalveluna tarjottavat valtion viranomaisten palvelut tulee ulottaa mahdollisimman kattavasti eri puolille maakuntaa, niin perustettaviksi ehdotettuihin julkishallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kuin muissakin kunnissa oleviin pisteisiin.

**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:**

Palvelupisteverkon laajuuden arviointi edellyttää tarkempia tietoja eri valtionviranomaisten palvelupisteissä asiointista sekä kuntien asiakaspalvelujen järjestämisestä kuin tällä hetkellä on käytävissä. Etäpalveluna tarjottavat valtion viranomaisten palvelut tulee ulottaa mahdollisimman kattavasti eri puolille maakuntaa, niin perustettaviksi ehdotettuihin julkishallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kuin muissakin kunnissa oleviin pisteisiin.

**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:** Ilmoittautumismenettely ei ole ollut kuntien henkilöstörekrytointiin kuuluva menettely.

**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:**

Mikäli yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi ajanvarauksella tai etäpalveluna saavutettavissa viranomaisen (etäpalveluna sellaisissa tilanteissa, joissa ei vaadita asiakkaan henkilökohtaista läsnäoloa viranomaisessa), voitaisiin palvelupisteissä hoitaa myös tehtäviä, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä.

**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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

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

Pidämme edellä mainittua ehdotusta perusteltuna.