

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Khall § 227

Valmistelija: hallintojohtaja, puh. 040 091 5660.

Valtiovarainministeriön asettaman Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen (julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke) loppuraportti on ilmestynyt. Loppuraporttiin sisältyy ehdotus esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen perustana on hallitusohjelmassa 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.

Hankkeen tavoitteet on kiteytetty seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ns. yhden luukun periaatteella.
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisytydellä asukkaista.
3. 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 palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukana lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset.

Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä 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. Ensimmäisessä asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavissa sähköisenä. Kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa sopimusperäisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Valtiovarainministeriö pyytää kuntien lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen

liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan lausuntopyynnön liitteenä olleisiin kysymyksiin (19 kpl) vastaten.

Julkisen hallinnon asiakaspalveluhankkeen loppuraportti löytyy osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Kysymykset vastausehdotuksineen on liitteenä 1.

Kunnanjohtajan ehdotus: Kunnanhallitus päättää antaa valtiovarainministeriölle lausuntonaan julkisen hallinnon asiakaspalveluhankkeen loppuraportista liitteenä 1 olevat vastaukset hankkeesta esitettyihin kysymyksiin.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Otteen oikeaksi todistaa

Kuhmoisissa 13.9.2013


Riitta Väisänen
kanslisti

Liitteet

Liite 1 Lausunto

Jakelu

Valtiovarainministeriö

30.8.2013

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:

Kuhmoisten kunta suhtautuu myönteisesti hankkeen ehdotukseen asiakaspalvelun lakisääteisestä mallista, jossa yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset ja että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut määritellään laissa. Näin turvataan kansalaisten yhdenvertainen asema palvelujen saatavuuteen asuinpaikasta riippumatta.

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:

Kuhmoisten kunta toteaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä ja ylläpitämistä ei tule säätää kuntien tehtäväksi vaan se tulee säätää valtion tehtäväksi. Kuntien lakisääteisten tehtävien lukumäärä on nykyisellään jo huomattava, jolloin kunnille osoitettavia velvoitteita ei tule enää nykyisestäään lisätä vaan niitä tulee pyrkiä vähentämään. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavat tehtävät kuuluvat pääasiallisesti valtion järjestämisvelvollisuuden piiriin. Esimerkiksi poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtävät ovat valtion järjestämisvelvollisuuden piirissä. Kunnilta asiakaspalvelupisteisiin siirtyvät tehtävät ovat lukumäärältään vähäisiä.

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:

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavien palvelujen laajuutta tulisi pohtia uudelleen. Hankkeen ehdotuksen mukainen palvelutarjonta luo haasteita palveluneuvojille ja palveluneuvojien rekrytoinnille. Toisaalta hyvänä asiana voidaan pitää palvelujen saatavuuden helppoutta, kun valtionhallinnon palvelut tarjotaan yhdestä asiakaspalvelupisteestä.

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:

Kunnilla tulee olla oikeus säilyttää harkintavalta siitä, mitä tehtäviä kunnat haluavat siirtää yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ottaen huomioon käytössä olevat resurssit ja kunnan omat toimintatavat.

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:

Hankkeen toimintaympäristöä kuvaavat kohdat ovat kunnille haasteellisia, koska ne vaativat investointeja ja lisäresurssointia. Mikäli yhteispalvelupisteen perustaminen määrätään kuntien vastuulle, tulee toimintaympäristön perustamisesta aiheutuvat kustannukset korvata kunnille täysimääräisinä.

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:

Asiakkaan näkökulmasta asioiden hoito helpottuu, koska asiakaspalvelupisteessä saa vireille useiden viranomaisten asioita. Toisaalta yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen saattaa vaatia useita vierailuja asiakaspalvelupisteessä, koska em. palvelut ovat saatavilla ainoastaan ajan varauksella.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia voidaan pitää riittävänä.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallia voidaan pitää riittävänä. Tietojärjestelmien poikkihallinnollinen yhteensovittaminen tulee asettamaan erityisiä haasteita ja tällä saattaa olla vaikutusta yhteisten asiakaspalvelupisteiden käynnistämiseen liittyviin aikatauluihin.

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:

Kts. kohdan 2. vastaus. Asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus tulee hoitaa valtiovarainministeriön toimesta.

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 tulee korvata asiakaspalvelupisteestä aiheutuvat kustannukset täysimääräisenä. Jos asiakaspalvelupisteen järjestämisvelvoite säädetään kunnille, tulee valtionhallinnon palvelujen hoitaminen korvata kunnille vähintään täysimääräisenä.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:

Rahoitusjärjestelmän tulee olla sellainen, että se korvaa kunnille valtionhallinnon palvelujen hoitamisesta aiheutuvat kustannukset täysimääräisesti. Hankkeen ehdottama laskennallinen malli ei ole välttämättä kuntien kannalta edullinen.

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:

Rahoitusmallin tulee olla sellainen, että se korvaa valtionhallinnon palvelujen hoitamisesta aiheutuvat kustannukset kunnille täysimääräisesti. Mikäli asiakaspalvelupisteessä ei ole riittävästi asiointia, tulee kunnille säilyttää mahdollisuus aukioloaikojen muuttamiseen tai jopa asiakaspalvelupisteen 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:

Hankkeessa esitettyä, enintään 40 kilometrin etäisyyttä asiakaspalvelupisteeseen voidaan pitää sopivana. Kuhmoisten kunnanvirastolla on järjestetty kuntalaisille mahdollisuus valtion viranomaispalvelujen sähköiseen asiointiin asiakaspalvelupäätteen kautta. Asiakaspalvelupäätteen käyttö on ollut kuitenkin erittäin vähäistä. Kelan ja TE- toimiston lähimmät toimipisteet ovat saatavissa Jämsän kaupungista, jonne etäisyys Kuhmoisten keskustaaajamasta on 40 kilometriä. Tuleekin tarkoin harkita, onko hankkeen mukaisen asiakaspalvelupisteen perustaminen Kuhmoisten kuntaan tarkoituksenmukaista.

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:

Asiakaspalvelupisteessä työskentelevien työntekijöiden muut työtehtävät tulee olla sellaisia, että työntekijät ovat tavoitettavissa asiakaspalvelupisteen aukioloaikoina. Edellä mainittujen työtehtävien suunnittelu asettaa kunnille haasteita.

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:

Kts. kohdan 13 vastaus.

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:

Mahdollisuus päällekkäisyyksiin tulee purkaa, jos yhteinen asiakaspalvelupisteverkko perustetaan.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen tulee olla säädettyinä valtion tehtäväksi. Mikäli järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien velvoitteeksi, vastaavat kunnat myös rekrytoinnista. Useimmissa kunnissa henkilöstöresurssit ovat vähäiset ja tehtäväkuvat laajat, joten asiakaspalvelupisteisiin joudutaan rekrytoimaan henkilöstöä. Tämä puolestaan vaatii lisäresursseja.

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:

Hankkeen loppuraportin mukaan palveluneuvojille ei kuulu julkisen vallan käyttöä. Tästä johtuen heidän tulee olla työsuhteessa. Jos palveluneuvojien tehtäviin lukeutuu julkisen vallan käyttöä, tulee heidät ottaa virkasuhteeseen, jolloin myös virkanimikkeet tulee pohtia uudelleen.

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:

Palvelujaan tarjoavia palveluntuottajia on useita, jolloin palveluneuvojien perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa.