

NURMIJÄRVEN KUNNAN LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

61/00.04.00/2013

KH § 263

Valtiovarainministeriö pyytää kunnan lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausuntoa pyydetään 13.9.2013 mennessä erillisellä lausuntokysymyslomakkeella esitettyihin kysymyksiin.

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan.

Asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.

Hanke sisältää kaksi vaihtoehtoista palveluverkkovaihtoehtoa. Toisessa vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Nurmijärvelle asiakaspalvelupiste tulisi perustaa molemmissa vaihtoehdoissa.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014, jolloin ensimmäiset tämän lain mukaiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Nurmijärven kunnalla on ollut aiemman ja nykyisen yhteispalvelua koskevan lainsäädännön mukainen yhteispalvelupiste Klaukkalassa vuodesta 1997 alkaen. Tässä toimipisteessä oli aluksi kunnan kahden palvelusihterin lisäksi poliisin, verohallinnon, työvoimahallinnon asiakaspalveluhenkilöstä enimmillään 12 henkilöä. Lisäksi yhteispalvelussa toimi uusyrityskeskus ja ajoittain myös muita toimijoita.

Sittemmin valtionhallinnon toimijat yksi toisensa jälkeen lopettivat palvelunsa. Viimeksi lähti poliisi ja uusyrityskeskus ja vastaavasti Kela tuli tilalle. Yhteispalvelun tiloja ollaan kuluvana syksynä korjaamassa nykyistä henkilöstömäärää vastaavaksi.

Kuntalaisten kannalta useimmin kysytyjä palveluja ovat poliisin lupahallinnon sekä TE-keskuksen ja Kelan palvelut. Nämä palvelut

Kunnanhallitus

§ 263

09.09.2013

myös edellyttävät henkilökohtaista asiointia mm. poliisin lupahallinnon asioissa sekä työttömäksi ilmoittauduttaessa. Myös Kelassa asioi paljon sellaisia henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuuksia verkkoasiointiin.

Hiljattain on poliisi linjannut, että Kirkonkylän poliisiasema lupapalveluineen tulee säilymään. TE-keskuksen toimintoja on organisoitu uudelleen ja ainoastaan työvoiman palvelukeskuksen palveluita on saatavilla Nurmijärvellä muiden sijaitessa Hyvinkäällä. Kelalla on toimipiste edelleen Kirkonkylässä ja palvelua on saatavilla myös Klaukkalan yhteispalvelussa.

Valtionhallinnon oma sitoutuneisuus julkisen hallinnon yhteispalveluun on ollut tähän asti heikkoa. Loppuraporttiin jätetyt poliisin ja verohallinnon eriävät mielipiteet ennakoivat, että myös jatkossa suurin haaste on valtionhallinnon sisällä.

Nurmijärven kunta on ylläpitänyt vapaaehtoisesti yhteispalvelupistettä. Mikäli laki etenee suunnitellusti, joudutaan myöhemmin erikseen ratkaisemaan, nimetäänkö Klaukkalassa toimiva yhteispalvelu uuden lain mukaiseksi asiakaspalvelupisteeksi vai sijoitetaanko se Nurmijärven Kirkonkylään.

Perustelut päätöksen taloudellisille vaikutuksille sekä vaikutukset ympäristöön ja ilmastonmuutokseen: Taloudelliset kustannukset riippuvat pisteen henkilöstö- ja tilamitoituksesta. Kustannukset jäävät pääosin kunnan vastuulle. Valtionhallinnon palvelujen saatavuus paikkakunnalla vähentää liikkumistarvetta lähikuntiin.

Yritysvaikutusten arviointi: Ei yritysvaikutuksia.

Esitys:

Kunnanhallitus antaa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista liitteenä olevan lausunnon.

Lisätietoja: hallintopäällikkö Marja-Liisa Back, puh. 040 3172015

Päätös:

Esitys hyväksyttiin.

Päätökseen kuuluu liite nro 10.

Otteen oikeaksi todistaa Nurmijärvellä 11.9.2013


Anne Pölönen
pöytäkirjanpitäjä

jakelu

ote:
valtiovarainministerio@vm.fi

11.9.2013

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:

Nurmijärven kunta pitää hyvänä sitä, että julkisen hallinnon asiakaspalvelu perustuu lakisääteisyyteen ja sitä täydentävään sopimusjärjestelmään. Lain ja sitä täydentävien asetusten ja muiden säännösten tulee olla riittävän yksityiskohtaisia, jotta myös valtionhallinnon osapuolet saadaan sitä noudattamaan. Valtionhallinnon oma sitoutuminen tulee varmistaa riittävän pitkällä sopimuksella.

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:

Nurmijärven kunta on tähänkin asti ylläpitänyt vapaaehtoisesti yhteispalvelupistettä (PERUSTETTU V. 1997), joten laki ei aiheuta muutosta tähänastiseen tilanteeseen. Uuden asiakaspalvelupisteen myötä on kuitenkin välttämätöntä, että valtionhallinnon asiakaspalvelut paikkakunnalla paranevat. Tosiasiallisesti järjestämisvelvoite kuitenkin tarkoittaa kunnille lisää tehtäviä ja myös lisää kustannuksia varsinkin niissä kunnissa, joissa yhteispalvelupistettä ei ole olemassa ennestään. Kustannusten kohdistumisen osalta kunnat joutuvat myös eriarvoiseen asemaan, koska lain järjestämisvelvoite koskee vain osaa kuntia.

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:

Yksittäisen kuntalaisen kannalta merkittävimpiä palveluita ovat kunnan omien palvelujen lisäksi poliisin lupahallinto, te-keskuksen henkilökohtaista käyntiä edellyttävät palvelut, verohallinnon verokorttipalvelut sekä Kelan neuvonta- ja asiointipalvelut. Muille palveluille on harvemmin kysyntää, mutta niidenkin sisältyminen palveluvalikoimaan on myönteistä. Yksittäisen kansalaisen kannalta on myös hyvä, että kaikista palvelupisteistä on saatavilla samansisältöinen palveluvalikoima.

Pelkästään yleisneuvontaan, lomakkeiden jakeluun ja ajanvarausta edellyttäviin palveluihin yhteispalveluverkostoa ei kannata perustaa, koska suurin osa kuntalaisista tulee jatkossakin hoitamaan verkon ja puhelimen kautta kaikki ne palvelut, jotka ovat sitä kautta hoidettavissa. Erityisesti passi- ja ajokorttiasiat, työttömäksi ilmoittautuminen paikan päällä työvoimahallinnon edellyttämässä määräajassa, yksinkertaiset verokorttimuutokset ja Kelan asiointi pitää saada hoidetuksi paikan päällä joko paikalla olevan viranomaisen oman henkilöstön antamana palveluna tai etäyhteydellä. Raportista ja sen liitteistä ei käy täysin yksiselitteisesti selville, olisivatko esim. työvoimahallinnon palvelut jatkossakin vain niitä palveluja, jotka asiakas voi tälläkin hetkellä hoitaa verkossa.

Eräillä paikkakunnilla, mm. Nurmijärvellä, on tällä hetkellä myös viranomaisten omia toimipisteitä ja ainakaan näissä tapauksissa ei ole luontevaa perustaa yhteispalvelupistettä samoin palveluin näiden toimipisteiden läheisyyteen. Näissä tapauksissa pitäisi hyväksyä laajempi "palvelutori" – konsepti esim. tapauksissa, joissa kunnanvirasto ja valtion virastot sijaitsevat vierekkäin tai lähellä toisiaan.

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 omia lakisääteisiä tehtäviä ei tässä tulisi yksilöidä tarkemmin eikä yhteispalvelun järjestämisvastuussa olevia kuntia tule saattaa tässä suhteessa muita kuntia huonompaan asemaan. Kunnilla on lukuisasti myös omia palvelupisteitä, mm. kirjastot ja terveysasemat, joiden pidempi aukioloaika mahdollistaa paremmin tiettyjen palveluiden ja tehtävien järjestämisen.

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: *Toimitilojen mitoitusta ei tule säädellä liian tarkasti ja erityisesti jo toimivien yhteispalvelupisteiden toimintaedellytykset tulee säilyttää.*

Palveluiden tarjoamiseen liittyvät laitteistot ja järjestelmät on raportissa ehdotettu pääosin kunnan järjestettäväksi ja kustannettavaksi asiakaspalvelujärjestelmää lukuun ottamatta. Raportissa ehdotetaan, että kunnat hankkivat valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti yhteishankintaorganisaatioiden välityksellä etäpalvelulaitteiston, asiakaspäätteet, työasemat, infoTV-järjestelmän, kassa-järjestelmän ja tarvittaessa vuoronumerojärjestelmän.

Koska kunta ei omien palveluidensa järjestämiseksi tarvitse esim. etäpalvelulaitteistoa tulee edellyttää, että valtio korvaa kunnille täysimääräisesti kaikki perustamisvaiheen kustannukset ja osallistuu myös tietoliikennekustannuksiin, jotka etäyhteyden käyttämisessä voivat olla merkittäviä. Lisäksi valtion tulisi osallistua taannehtivasti myös jo toimiviin yhteispalvelupisteisiin aiemmin hankittujen laitteistojen kustannusten korvaamiseen. Esim. Nurmijärvellä yhteispalvelupisteeseen on jo aikaisemmin hankittu vuoronumerojärjestelmä. InfoTV –järjestelmän tulee olla vapaaehtoinen ja muutenkin sen tarpeellisuus voidaan kyseenalaistaa, kun tietoja on kuitenkin saatavilla myös verkon kautta.

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:

Ei huomauttamista.

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:

Palautetta tulee kerätä säännöllisesti asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Tavoitteena tulee olla hyvä ja ammattitaitoinen palvelutapahtuma. Kriteerinä tulee olla, että asiakas saa asiansa hoidettua ja lisäksi arviointiperusteita voivat olla palvelutapahtuman laatu, asiantuntemus ja nopeus.

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:

Perustamisvaiheessa oleellista on henkilöstön perehdyttäminen, jatkuva oppiminen ja sisäajo työhön. Uusien asiakaspalvelupisteiden tasalaatuisuus mahdollistaa myös pisteiden nykyistä paremman keskinäisen yhteistyön ja verkostoitumisen toimintoja kehitettäessä.

Käynnistämisen- ja perustamisvaiheen ohjeistuksessa tulee huomioida jo toimivien yhteispalvelupisteiden tilanne ja mahdolliset muutokset niiden suhteen.

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:

Kunnan kannalta ohjaus- ja valvontamallin tulee olla selkeä ja riittävän yksinkertainen. Tulee myös olla tapa, jolla palveluvalikoimaa tms. koskevat mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan.

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:

Perustamisvaiheen kustannukset tulee lähtökohtaisesti korvata kunnille kokonaan ylimääräisten laitteisto- ym. kustannusten osalta.

Yhteispalvelusta aiheutuvat kustannukset yhden palvelusihteerin mallilla ovat tilakustannuksineen n. 70 000 euroa vuodessa ilman etäyhteys- ym. tietoliikennekustannuksia. Valtionhallinnon osuus sekä kiinteistä että muuttuvista kustannuksista tulee kuitenkin olla aina vähintään puolet. Nyt esiteytissä mallissa valtion osuus olisi arviolta 25 000 – 30 000 euroa vuodessa eli alle puolet kustannuksista.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Valtion osuuden kiinteistä kustannuksista tulee kuitenkin olla aina vähintään puolet ja lisäksi valtion tulee kustantaa perustamisvaiheessa aiheutuvat ylimääräiset tietojärjestelmäkustannukset, kuten etäyhteyden rakentaminen.

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:

Rahoitusmallissa tähän tulee varautua siten, että valtion osuus kustannuksista on aina vähintään puolet. Pisteiden aukioloaikojen lyhentämiseen tulee suhtautua kriittisesti, koska se tulisi johtamaan pisteen sulkemiseen kokonaan. Kysyntä riippuu oleellisesti palveluvalikoimasta. Valtionhallinnon palveluiden osalta fyysinen asiointitarve riippuu siitä, miten esim. passien hakeminen, työttömyysturvan hakeminen ym. jatkossa järjestetään. Epätodennäköistä on, ettei jatkossakaan kaikkea asiointia voisi hoitaa verkon kautta. Vähenevän väestön alueilla kiinteä yhteispalvelupiste tulisi kuitenkin voida korvata esim. yhteispalvelubussilla tai muilla joustavilla tavoilla.

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

Ei huomauttamista.

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:

Kansalaisten perusoikeuksiin kuuluvien palveluiden järjestämistä ei tule arvioida pelkästään tuottavuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta. Asiakaspalvelun tulee kuitenkin olla henkilöstön ensisijainen tehtävä. Muita kunnan tehtäviä voidaan asiakaspalvelun lomassa tehdä vain rajallisesti ja tästä syystä valtion tulee kaikissa tapauksissa osallistua vähintään puoleen minimikustannuksista.

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:

Nurmijärvi sisältyy molempiin vaihtoehtoihin yhtenä palvelupisteen sijaintikuntana ja lähimmät muut sijaintikunnat ovat Hyvinkää ja Kerava, jotka myös sisältyvät molempiin vaihtoehtoihin. 164 kunnan vaihtoehdossa palvelupiste on myös Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla kun taas 129 kunnan vaihtoehdossa Helsingissä ja Espoossa pistettä ei olisi.

Nurmijärvi pitää tavoitettavuuden ja tunnettavuuden kannalta loogisena ja perusteltuna, että myös suurimmissa kaupungeissa on yhteispalvelupiste siitäkin huolimatta, että niissä on tällä hetkellä myös valtionhallinnon omia virastoja palvelupisteineen.

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:

Asiakaspalvelupisteissä voi olla näissä tapauksissa kevyempi tarjonta, jos toimijoiden omilla paikkakunnalla sijaitsevassa toimipisteessä on kattava palvelu.

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 kun-

tien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Ei huomauttamista.

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 ovat niin monipuolisia ja vaativia jo sellaisenaan, että julkisen vallan käyttöä ei ole tarpeen lisätä tehtäviin. Kuten lisäksi tässäkin on todettu, se edellyttää, että siitä määrättäisiin lailla.

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:

Ei huomauttamista.