

Nimetön

Lähettäjä: Käyhkö Tarja [mailto:tarja.kayhko@lieksa.fi]

Lähetetty: 10. syyskuuta 2013 14:26

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Lieksan kaupungin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Hei!

Oheisena kaupunginhallitus lähettää Lieksan kaupungin lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Toimeksi saaneena

Tarja Käyhkö

Kanslisti

LIEKSAN KAUPUNKI

Rantalantie 6, 81720 Lieksa

Puh. 04010 44010

tarja.kayhko@lieksa.fi

www.lieksa.fi

10.9.2013

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:

Palvelun tulisi perustua lakisääteiseen malliin, jota täydennetään mahdollisesti sopimus pohjaisilla asiakaspalvelupisteillä. Valtio ei näytä olevan halukas vapaaehtoiisiin palvelupisteisiin. Korvaukset yhteisistä asiakaspalvelutehtävistä tulee jakaa toteuman perusteella kunnan ja valtion kesken. Ns. käytön/käyttämättömyyden aiheuttamat ylimääräiset kustannukset on myös jaettava kunnan ja valtion kesken, eli riskit tulee tasata.

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:

Lienee niin, ettei muita vaihtoehtoja kuin kunta ole olemassa. Esimerkiksi maakuntakohtainen malli ei tule kysymykseen, koska palveluilla tulee olla paikallinen toimivuus ja tuntemus. Lieksan kaupunki on laajuudeltaan ja sijainniltaan tuoreen alueluokituksen mukaisesti oma kunta- ja kaupunkikeskuksensa. Lisäksi työvoima ei juurikaan liiku esimerkiksi lähimpänä olevan Nurmeksens (n. 60 km) tai Joensuun (n. 100 km). Lieksalla on valmius toimia myös esimerkiksi seudullisena asiakaspalveluvastaavana. Kaupungilla on pitkä kokemus toimia usean kunnan puhelinvaihteena (1997 vuodesta alkaen), lisäksi Lieksassa toimii Kelan yhteispalvelukeskus (80-100 hlö työllistävä), joka on samalla koko Kelan yhteispalvelukeskusten johtopaikka.

Lieksa on muutoinkin ollut jo ainakin kaksikymmentä vuotta maakunnan merkittävin sähköisten palveluiden edelläkävijä. Kaupunki on ollut ajamassa esimerkiksi Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskuksen perustamista ja samalla maakuntaverkon ja maakunnan yhteisen terveyskeskusten ja keskussairaalan potilastietojärjestelmän toteuttamista.

Saamme toteutettua tarvittavan koulutuksen myös maakuntatasoisesti tai laajemmin. Myös etäkoulutus on meille tuttua.

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:

Lähtökohtaisesti edellä kuvatut palvelut ovat tarpeellisia kuntalaisille ja elinkeinoelämälle. Tämä ei saa kuitenkaan johtaa em. palveluiden nykyisten, paikallisten toimistopalveluiden täydelliseen alasajoon.

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:

Kuntien palveluiden osalta Lieksan kaupunki on aloittanut oman asiakaspalvelutoimintojen keskittämisen 2013 alusta alkaen ja sitä ennen meillä on ollut useita vuosia erilaista yhteispalvelutoimintaa muiden kuin valtion viranomaisten kanssa (koulutusorganisaatiot, kehitys- ja elinkeinoyhtiöt). Lieksan kaupunki on suunnitellut Aspa-toiminnan laajentamista vähintään sen kaltaiseksi ja laajuiseksi kuin hankkeen loppuraportin 5.2.6 kohdassa on esitetty. Ja lisäksi kaupunki on valmis laajentamaan toimintaansa yli kuntarajan seutu- ja maakunnalliseksi. Tähän meillä on edellisessä kysymyksessä sanotun mukaiset edellytykset.

Lieksan kaupunki on tietoinen kuntalaisten ja kansalaisten muuttuneista ja muuttuvasta suhtautumisesta edistyneisiin sähköisiin palveluihin, mukaan lukien etäpalvelun (videoneuvottelun) käyttö. Tästä huolimatta Itä-Suomessa ja erityisesti sen laaja-alaisissa kunnissa, kuten Lieksa, tarvitaan valtion viranomaisten käyntiasiointipalveluja jatkossakin. Kuntalaisten turvallisuuden tunne ja yritysten uskallus toimia valtakunnan reuna-alueilla edellyttävät edelleen varsin laajaa henkilökohtaisen palvelun konkreettista saamista.

Korvaukset yhteisistä asiakaspalvelutehtävistä tulee jakaa toteuman perusteella kunnan ja valtion kesken. Ns. käytön/käyttämättömyyden aiheuttamat ylimääräiset kustannukset on myös jaettava kunnan ja valtion kesken, eli riskit tulee tasata. Ellei näin menetellä, niin kuntia odottavat laajamittaiset palvelukeskusten kulujen siirtyminen niiden maksettavaksi. Lieksan kaupunki edellyttää, että valtio ja kunnat yksityiskohtaisesti sopivat kulujen pysyvästä korvaamisesta ja menettelystä niissä tapauksissa, joissa tapahtuu yllättäviä, ennalta arvaamattomia kustannusten nousuja. Pienempi osapuoli eli kunta ei voi ottaa näitä kustannuksia kannettavaksi.

Lieksan kaupunki on ollut mukana vuodesta 2010 valtiovarainministeriön ASPA-hankkeessa, luoden omia ja osin maakunnallisiakin malleja oman asiakaspalvelun järjestämiseksi keskitetysti ja modernilla tavalla. Kaupungilla on lisäksi ollut omia projekteja ja laajaa seutukunnallista selvitystyötä, josta olemme vastanneet esim. sähköisten palveluiden uudelleen järjestely Pielisen Karjalassa. Hyvää palvelua arjessa –hanke (sosiaali- ja terveystoimi) ja viimeisimpänä Sosiaalitoimen toimeentulotuen esiaspa –selvityshanke, jota rahoittaa Tekes. Asiakirja-aineistoa hankkeista on saatavilla tulevaa laajempaa käyttöä varten runsaasti.

Lieksan kaupunki on mielellään ja oma-aloitteisesti mukana kehittämässä laaja-alaisesti yhteispalvelutoimintaa eri valtioviranomaisten kanssa.

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:

Esitetty toimintamalli vaikuttaa hyvältä, oma suunnittelumme on lähtenyt pitkälti samalta pohjalta ja tavoitteilta. Tärkeää olisi kiirehtiä toimeenvaiheen ICT-ratkaisujen määrittelyä ja valmistumista. Aikataulut ovat niin tiukkoja, että konkreettinen palvelupisteiden avaaminen kunnissa tulisi toteuttaa niillä paikkakunnilla, joilla on jo pitkälle meneviä omia valmiuksia, kuten Lieksan kaupungilla. Lisäksi tulisi ottaa huomioon esimerkiksi Pohjois-Karjalan erityispiirre siitä, että meillä on kaikkien kuntien ja kuntatoimijoiden yhteinen tietoverkko ja toimiva maakunnallinen potilastietojärjestelmä kuntien ja keskussairaalan välillä.

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:

Prosessikuvaukset ja toimintaprosessit ovat toteuttamiskelpoisia. Toteuttaminen tulisi tehdä vaiheittain ja tarvittaessa testaamalla.

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:

Arviointimalli vaikuttaa kohtuulliselta. Olisiko mahdollista pohtia CAF-mallin käyttöä arvioinnissa ja koko hankkeessa. Esimerkiksi Lieksa on ottanut käyttöönsä CAF-mallin omassa laadunhallinnassa.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Lieksan kaupungilla on valmius lähteä mukaan toimintamallin testaamiseen, kehittämiseen ja seurantaan.

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:

Ei huomauttamista

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:

Korvaukset yhteisistä asiakaspalvelutehtävistä tulee jakaa toteuman perusteella kunnan ja valtion kesken. Ns. käytön/käyttämättömyyden aiheuttamat ylimääräiset kustannukset on myös jaettava kunnan ja valtion kesken, eli riskit tulee tasata. Ellei näin menetellä, niin kuntia odottavat laajamittaiset palvelukeskusten kulujen siirtyminen niiden maksettavaksi. Lieksan kaupunki edellyttää, että valtio ja kunnat yksityiskohtaisesti sopivat kulujen pysyvistä korvaamisesta ja menettelystä niissä tapauksissa, joissa tapahtuu yllättäviä, ennalta arvaamattomia kustannusten nousuja. Pienempi osapuoli eli kunta ei voi ottaa näitä kustannuksia kannettavaksi.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Ehdotettu malli on selkeä parannus, nykyiseen pelkkään suoriteperusteiseen korvauskäytäntöön yhteispalvelupisteissä. Malli vaatii vielä testausta.

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:

Korvausten korottaminen tulee olla ensisijainen varautumisen malli. Ei voida lähteä siitä, että kunta vastaa tai palvelut lopetetaan.

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:

Lieksan kannalta kriteeri on kohtuullinen. Kolin erityisalue tulee huomioida.

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:

Kunta ei voi ottaa korvauksetta vastaan valtion henkilökuntaa, jos työtehtävät tulee olla pelkästään valtion viranomaisten palvelutehtäviä. Kunnille tulee jo muutoinkin valtion puolelta velvoite tehostaa toimintaa (esimerkiksi hallituksen ilmoitus kahdenkymmenen tuhannen työpaikan vähentämisestä).

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Kuntalaisten ja kansalaisten kannalta 164 palvelupisteen malli on paras.

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:

Siirtymäaika on oltava riittävän pitkä ja molemmille osapuolille tasapuolinen.

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:

Kunta ei voi ottaa korvauksetta vastaan valtion henkilökuntaa, jos työtehtävät tulee olla pelkästään valtion viranomaisten palvelutehtäviä. Kunnille tulee jo muutoinkin valtion puolelta velvoite tehostaa toimintaa (esimerkiksi hallituksen ilmoitus kahdenkymmenen tuhannen työpaikan vähentämisestä).

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:

Tämän hetkisessä tilanteessa rajausta on hyvä.

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:

Ehdotettu toimintatapa on hyvä.

