



Aluehallintovirasto

Lappi

Lausunto

HAL 55 B

Liitteitä 1

12.9.2013

LAAVI/652/00.00.03/2013

Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto

Viite: Lausuntopyyntöne 17.6.2013, VM144:07/2011

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Lapin aluehallintovirastolta lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Lapin aluehallintoviraston lausunto on liitteenä lausuntopyynnön mukaisella kysymyslomakkeella.

Johtaja

Paula Leppänen-Jomppanen

LIITTEET

Vastaukset lausuntokysymyksiin

LAPIN ALUEHALLINTOVIRASTO

puh. 0295 017 300

fax 016 319 513

kirjaamo.lappi@avi.fi

www.avi.fi/lappi

Valtakatu 2

PL 8002, 96101 Rovaniemi

13.9.2013

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 määrittellen 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:

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen lakisääteisesti ja täydentäen sopimusperusteisesti on perusteltua samoin kuin viranomaisten palvelujen määrittelemine.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*) on perusteltua. Kunnat muodostavat luontevan perustan julkisen hallinnon yhteiselle asiakaspalvelurakenteelle.

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:

Asiakasmääriltään merkittävimpien valtion hallinnon toimijoiden mukanaolo yhteisessä asiakaspalvelussa muodostaa toimivan kokonaisuuden. Aluehallintovirastojen asiakaspalvelujen liittämistä osaksi palvelutarjontaa tulee katsoa AVI:n asiakkuusstrategien laadinnan yhteydessä.

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 palvelujen tarjoaminen asiakaspalvelupisteissä korostuu harvaan asutussa Lapissa, jossa palvelumäärien kysyntä eri viranomaisilla on suhteellisen pientä. Lapin aluehallintovirasto puoltaa esitystä.

Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli

Kysymyksiin 5-8 virastolla ei ole 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 ohjausmalli on toimiva, samoin aluehallintovirastoille esitetty valvontatehtävä on luonteva.

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:

Perusrahoitusmalli on selkeä.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

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:

On oletettavaa, että osassa Lapin kunnista palvelujen kysyntä ei riitä kattamaan kustannuksia. Julkisen asiakaspalvelun tulisi kuitenkin olla alueellisesti kattava. Yhtenäisellä asiakaspalvelulla tavoitellaan tilanne, jossa kansalaiset saisivat asiansa hoidettua sähköisesti paikkariippumattomasti, mutta myös normaalin virka-ajan puitteissa. Maakunnassa tullaan tarvitsemaan kaikkia ehdotettuja keinoja. Aukioloaikojen säätelyn voisi rajoittaa päiväkohtaiseen tuntiaikaan, jotta palvelun saavuus ei merkittävästi heikkenisi.

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:

Saavutettavuuskriteeri on hyvä. Valtionhallinnon palvelujen kysyntä on harvoin päivittäistä, joten 40 kilometrin matka ei ole kohtuuton.

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:

Harvaan asutuilla alueillakin asiakaspalvelupisteitä tulisi säilyttää alueellisen kattavuuden takia, vaikka asiointimäärät olisivat vähäisempiä ks. vastaus kysymykseen 12.

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:

Lapissa 164 palvelupisteen malli kattaisi kaikki kunnan Simoa ja Keminmaata lukuun ottamatta, jotka tällä hetkelläkin tukeutuvat valtionhallinnon palveluissa Kemiin. 129 malli olisi muutoin edellisen kaltainen, mutta maakunnan asutuskeskittymät: Rovaniemi, Kemi, Tornio, Kittilä ja Kemijärvi jäisivät pois.

Lapin aluehallintovirasto katsoo, että koko maan kattava 164 palvelupisteen verkko toisi asiakkaalle yhtenäisen mallin saada julkisen hallinnon asiakaspalvelu. Malli sopisi myös Lapin maakuntaan. Hankkeen eteneminen voisi kuitenkin edetä nopeammin 129 mallin mukaisesti, mutta tavoitteena tulisi olla asiakkaalle yhtenäinen asiakaspalvelukonsepti kuntakoosta riippumatta.

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:**Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät**

Virastolla ei ole henkilöstön asemaa koskeviin kysymyksiin.