

Nimetön
Lähetetty: 11. syyskuuta 2013 11:34
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Kopio: Horttanainen Jari
Aihe: Joensuun kaupungin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun
kehittämishankkeen loppuraporttiin

VM144:07/2011

Joensuun kaupunginhallitus 9.9.2013 § 418

Lausunto oheisena pdf- ja word-muodossa.

Marja Ahosola

Marja Ahosola
Toimistos sihteeri
Joensuun kaupunki
Rantkatu 20, PL 59
80100 JOENSUU
Puh. 013-2675213
e-mail: marja.ahosola@joensuu.fi

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:

Lakisääteisyyteen perustuva yhteisen asiakaspalvelun järjestämismalli ei ole taloudellinen eikä tarkoituksenmukainen Joensuun kaupunkikeskustan alueella.

Asiakaspalvelun kehittämistä kaupunkikeskustan alueella on tehtävä nopeasti muuttuvassa kysyntäympäristössä kunkin toimijan omana toimintana ja mahdollisesti sopimus pohjaisesti ilman lakisääteistä velvoitetta.

Valtionhallinnon asiakaspalvelut sijaitsevat Joensuun kaupunkikeskustassa varsin tiiviillä alueella eikä yhteisen palvelupisteen perustaminen kaupungin näkökulmasta vaikuta kustannuksiltaan eikä vaikutuksiltaan järkevältä.

Joensuun kaupunkiin liittyneiden kuntien eräissä palvelupisteissä tehdään jo tällä hetkellä yhteispalvelua sopimusperusteisesti kaupungin toimesta. Palvelujen kysyntä on ollut valtionhallinnon palvelujen osalta varsin vähäistä ja siirtyminen käyttämään sähköisiä palveluja edistyy nopeasti.

Mahdollisissa kuntajaon muutoksissa voisi lakisääteisyyteen perustuva (esityksen suppeampi vaihtoehto) malli toimia joidenkin kuntakeskusten osalta.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämisveloite). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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 järjestämisveloitteesta:

Joensuun kaupunki vastustaa edellä esitetyn perusteiden sille asetettavaa järjestämisveloitetta. Kaupunki ei näe veloitetta tarpeellisenä oman toiminnan kannalta (asiakaspalvelun kehittäminen on osa normaalia itsehallintoon kuuluvaa toimintaa) eikä se ole valmis ottamaan valtiolle kuuluvia palveluveloituksia.

Uudistus merkitsisi kaupungille tilainvestointeja ja kasvavia henkilöstökuluja. Kaupungille siirtyisi työnantajavastuu ja vastuu toiminnan sopeuttamisesta vähenevään kysyntään. Siirtymävaihe olisi haasteellinen tehtävien laaja-alaisuuden vuoksi.

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:

Yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvien viranomaisten määrittely on laaja ja käytännössä haasteellinen paikallisten olosuhteiden ja palvelujen kysynnän vaihdellessa. Palveluneuvojen työ tulisi olemaan hyvin laaja-alaista ja todennäköisesti substanssiasiantuntijat säilyisivät entisillä toimipaikoillaan ja olisivat tarvittaessa etäyhteydellä yhteydessä asiakaspalvelupisteeseen.

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:

Joensuun kaupungin asiakaspalvelut ovat hyvin laaja-alaisia. Keskittäminen yhteen paikkaan olisi suuri toiminnallinen muutos ja saavutettavat hyödyt/säästöt/asiakaspalvelun laatu olisi kaupunkikeskustan alueella ainakin alkuvaiheessa haasteellista. Tila- ja henkilöstökulujen kasvun riski on suuri. Muutos edellyttäisi huolellista suunnittelua ja kustannusten/hyötyjen arviointia. Asiakaspalvelun kehittäminen on ilman velvoittavaa lainsäädäntöäkin kunnalle kuuluvaa toimintaa, mutta toiminnan tulee lähteä kunnan ja sen asukkaiden/palvelun käyttäjien tarpeista.

Joensuuhun liittyneissä kunnissa asiakaspalvelu on kaupungin osalta jo keskitetty entisillä kunnantaloilla sijaitseviin palvelupisteisiin. Malli toimii hyvin ja sitä kehitetään edelleen mm. aktivoimaan ko. alueen kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista.

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:

Toimintaympäristömalli kuvaa tarkasti asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä. Malli edellyttäisi paikakuntakohtaista huolellista suunnittelua ja soveltamista alueen lähtökohtiin ja tarpeisiin.

Kysymys 6

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvaprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:

Prosessikuvaus on pääpiirteissään oikea. Tämä toimintamalli on jo pitkälle käytössä Joensuuhun liittyneiden kuntien alueilla sijaitsevilla palvelupisteissä.

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 tuntuu toimivalta. Arvioinnin suorittaminen käytännössä haasteellista.

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:

Malliin ei ole huomauttamista.

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:

Kunnalle asetetaan lisävelvoite ja ohjaus on valtiovarainministeriöllä ja valvonta Aluehallintovirastolla. Kustannusvastuu, työnantajavastuu ja asiakaspalveluvastuu valtion osallistumisesta huolimatta kunnilla.

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 valton 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:

Kustannusvastuu toiminnan sopeuttamiseen liittyen siirtyy kunnille. On perusteltua epäillä, ettei rahoitusjärjestelmä korvaa kaikkia kunnalle aiheutuvia kustannuksia. Rahoitusmalli vaatii käytännön tasolla tarkkaa suunnittelua ja riittävää valmistelu-aikaa.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitettu määrittämällä keskimääräisten tai tyyppisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Siirtyminen sähköisiin palveluihin tulee olemaan nopeaa ja asiointimäärät asiakaspalvelupisteissä pieneviä.

Laskentamalli turvaa valtionhallinnon edut.

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:

Jo lähtökohtaisesti tulee olla kriittinen pisteiden määrän suhteen. Jos jossakin kunnassa valtionhallinnolla ei ole nyt lainkaan palvelupisteitä, miksi kunta veloitettaisiin niitä perustamaan.

Kunta joutuu käytännössä vastaamaan suhteessa asiakkaisiin toiminnan supistamisesta aiheutuvan krii-
tiin ja paineet.

Palvelupisteverkko

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin lu-
vussa 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:

Saavutettavuuskriteeriin ei ole huomauttamista.

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudel-
lisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös
vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuotta-
vuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudelli-
suudesta:

Maantiede ja etäisyydet tulee huomioida palvelupisteverkossa.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

**Joensuun kaupunki ei kannata 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Joensuun kaupunki vastustaa
sitä,että järjestämisvelvoite määrättäisiin laissa Joensuun kaupunkia koskevaksi.**

**Joensuun kaupunki katsoo, ettei velvoite sinänsä paranna asiakaspalvelua eikä tuo kustannussäästöjä ja
velvoitelisää jo ennestään kaupungin laajoja tehtäviä ja velvoitteita/kustannuksia.**

Kuntajaon muutoksia varten järjestämisveloitteen mahdollinen siirtyminen on määriteltävä selkeästi.

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:

Esitys lähtee siitä, että henkilöstöä siirtyisi valtionhallinnolta kuntiin vain vapaaehtoisuuteen perustuen. Tuleeko henkilöstö-/tilasäästöjä ainakaan lyhyellä aikavälillä ja paraneeko palvelu? Koordinointi lisää työtä, tehtävien laaja-alaisuus lisää koulutustarvetta. Päällekkäisyyksien purkaminen tulisi saada toteutettua ripeästi ja käynnistysvaiheessa ja kustannussäästöt tulisi pystyä selkeästi osoittamaan. Laskelmat tässä vaiheessa ovat pitkälti teoreettisia malleja, joiden toimiminen ja käytäntöön soveltuminen selviää vasta tarkemmassa suunnittelussa.

Suunnitteluvaihe edellyttää resurssointia.

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:

Uusi henkilöstö (vaikka tulisikin valtion palveluntuottajilta) tarvitsee hyvän perehdyttämisen ja koulutuksen.

Palveluneuvonnan laaja-alaisuus on melkoinen haaste.

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:

Tehtävät on lueteltu oikein ja kuvaavat laaja-alaisuutta.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Tämä onnistunee, mutta vaatii panostusta. Pohdittava, tuleeko palveluneuvojien tehtäväkirjosta liian laajoja hallittavaksi ja mitä tämä merkitsee asiakaspalvelun tasossa.

