

Nimetön  
Lähettiläjä: POL\_VP\_Kanta-Hame\_pl [mailto:kirjaamo.kanta-hame@poliisi.fi]  
Lähetetty: 6. syyskuuta 2013 13:58  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Aihe: Lausuntopyyntö;Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Viite:lausuntopyyntöne 24.6.2013

Poliisilaitos lähettää oheisena lausunnon, joka koskee Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttia.

Lausunto on Kanta-Hämeen ja Päijät-Hämeen poliisilaitosten yhteinen.

toimeksi saaneena

Päivi Väisänen  
Tarkastaja  
KANTA-HÄMEEN POLIISILAITOS  
Hallinto- ja esikuntapalvelut  
email:paivi.vaisanen@poliisi.fi

---

Hattelmalantie 2, 13130 HÄMEENLINNA  
PL 82, 13101 HÄMEENLINNA

---

Puh +358 71 873 7760  
Gsm +358 50 325 5625

**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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Julkinen asiakaspalvelu on jatkuvien suurten muutosten kohteena ja kukin viranomainen kehittää palvelujaan oman lainsäädäntönsä pohjalta ottaen huomioon palvelusten kysyntään liittyvät näkökohdat. Julkisen talouden heikko tila asettaa merkittäviä rajoituksia ja tarpeita palvelujen kehittämiseksi sekä pakottaa etsimään säästökohteita. Hankkeen lähtökohta sinänsä on oikea - hankkeella pyritään turvaamaan laajamittainen, kansalaisten hyvin saavutettavissa oleva palveluverkko, jossa on mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun. Poliisilaitos suhtautuu kriittisesti valittuun toteutusmalliin. Lakisääteinen velvoite on raskas tapa järjestää palvelutuotantoa, jolta edellytetään jatkuvaa kehittymistä ja muuntautumista voimakkaasti kehittyvässä sähköisessä ympäristössä. Hankkeen toteuttamiseen liittyy riski kokonaiskustannusten kasvamisesta ilman, että kansalaisen sama palvelu paranee lainkaan. Lopputuloksena voi olla vain neuvontatyypistä palvelua nykyistä korkeammin kustannuksia niin, että varsinaisen palvelutuotteen saadakseen kansalaisen on asioitava uudelleen toimivaltaisessa viranomaisessa, jonka palvelut ovat osin tämänkin hankkeen johdosta etääntyneet entisestään.

**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:**

Kunta on ainoa mahdollinen taho, jolle tällainen velvollisuus voidaan käytännössä asettaa. Toisaalta kuntien lakisääteisten tehtävien määrää on jo nykyisin pidetty liian suurena. Tavoitteena on kunnille aiheutuvien kustannusten korvaaminen täysimääräisiä. Suuri riski on, että osa kustannuksista jää kuntien kannettavaksi eivätkä kunnat kykene toteuttamaan tätä velvoitetta.

**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:**

Poliisilaitos suhtautuu kielteisesti siihen, että poliisin lupahallinto sisältyisi lakisääteisesti aina yhteisen asiakaspalvelun palvelutarjontaan. Poliisin lupahallinto käsittää hyvin monenlaisia asioita. Poliisin lupahallintoa tulisi ensisijaisesti kehittää arvioimalla lupakohtaisesti sen tarpeellisuutta ja myös sitä, onko poliisi oikea viranomainen hoitamaan kyseistä asiakokonaisuutta. Vasta tällaisen kokonaisarvioinnin jälkeen voidaan ottaa kantaa siihen, millaisella palvelukonseptilla kansalaisten palvelutarve tyydytetään.

Hankkeessa esitetään yhteisen asiakaspalvelun hoidettavaksi myös poliisin löytötavarapalveluja. Poliisilaitoksen käsityksen mukaan ne sopivat huonosti tämän tyyppisessä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavaksi. Löytötavarana käsitellään konkreettisesti hyvin erilaista omaisuutta, jolle on oltava asianmukaiset käsittely- ja säilytystilat. Suurin yksittäinen omaisuusryhmä ovat polkupyörät. Poliisilaitoksen kanta on, että löytötavaroiden käsittely tulisi siirtää kokonaan pois julkisesta hallinnosta yksityisille palvelutuottajille.

**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:**

Poliisilaitos pitää periaatteessa mahdollisena sitä, että valtion ja kuntien viranomaispalveluja tuotetaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä edellyttäen, että asiakas myös tosiasiallisesti saa tarvitsemansa palvelun. Toisaalta poliisilaitos pitää tavoitetta epärealistisena. Asioiden kirjo on niin laaja, että sen hallitsemiseen tarvittava asiantuntemus väistämättä hajaantuu eri tahoille eikä ongelmaa ole mahdollista ratkaista etäyhteyksillä.

## 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:**

Toimintaympäristön osalta on kiinnitettävä erityistä huomiota yksityisyyden suojaan ja tietoturvalisukseen. Viereiset pisteet muodostavat riskin yksityisyyden suojalle. Tilaratkaisuilla tähän riskiin voidaan vaikuttaa ja poistaa ongelma.

Valtion virastojen ja kuntien tietotekniset ratkaisut eroavat toisistaan merkittävästi. Palvelujen tarjoaminen eri palveluntuottajille samoja teknisiä laitteistoja käyttäen tulee olemaan hyvin haastava kehittämistyö. Jotta se onnistuisi, tulisi ainakin valtionhallinnon viranomaisten rekisterit ja käyttöliittymät olla keskenään yhteensopivia. Toistaiseksi esimerkiksi OM:n ja SM:n välillä ei tällaisia järjestelmiä ole saatu rakennettua vaikka tarve on ollut tiedossa käytännössä koko ict-aikakauden ajan.

### 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:**

Toimintaprosesseista muodostuu loppuraportin mukaan monimuotoisia ja siten ne sisältävät lukuisia riskejä varsinaisen toiminnan onnistumisen kannalta. Erityisesti tietotekniset ratkaisut ja yhteysien toimiminen ja mahdolliset virhetilanteet ovat riskialtista aluetta. Niissä mahdollistuu myös riski tietojen häviämiseksi. Palvelukorttien täyttäminen ja päivittäminen tulisi olla selkeästi palvelun tuottajalla. Monitahoisen palvelukortin muuttamismahdollisuus ja siten tapahtuvien virhetulokintojen/merkintöjen todennäköisyyttä voitaisiin ehkäistä keskittämällä asia palveluntuottajan vastuulle.

Palveluneuvojen kouluttaminen on haastava tehtävä. Heidän tulee olla todella viranomaistoimintojen monialaosaajia, jotta yhteispalvelupisteen toiminta voisi toimia joustavasti ja tehokkaasti.

### 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 on hyvin suunniteltu. Tavoiteasettelu on määritelty ja arvioinnin kohteet valittu tuottavuuden ja taloudellisuuden kannalta oikein.

**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 käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen toimivaksi edellyttää suurta remonttia paikallistason viranomaisten toiminnassa. Lainsäädännölliset rajoitteet tulee perata ja virtaviivaistaa. Prosessien toimivuus tulee kaikkien viranomaisten jokaisen prosessin osalta tarkastella ja muuntaa yhteispalvelupisteen ideaan soveltuvaksi. Muutosprosessi tulee vääjäämättä viemään aikaa ja se on suuritöinen. Mikäli asiakaspalvelu saadaan järjestettyä kaikki muutoksen osatekijät huomioiden ja muutokset hallitusti läpi viemällä, voi yhteispalvelupisteistä tulla kansalaisten kannalta jopa toimivakin palvelu. Muutoksen mittavuutta ei tule vähätellä - toiminnan saaminen kokonaistaloudelliseksi ja myös toimivaksi vaatii paljon ponnisteluja kaikilta viranomaisilta ja käynnistykseen liittyy suuria riskejä, jotka tulisi analysoida yksityiskohtaisesti ennen lopullisten päätösten tekemistä.

## 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 järjestämisveloitteen 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:**

Seuranta- ja valvontajärjestelmä vaikuttaa sekavalta ja liian moniportaiselta tehokkaan toiminnan aikaansaamiseksi.

## 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 todelliset kustannukset.

### Kysymys 11

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

### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Arvioilla, oletuksilla ja keskimääräisten kustannusten määrittelyllä ei päästä riittävän tarkkoihin lukuihin korvausten määristä.

**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:**

Pelkillä aukioloaikojen rajoituksilla ei voida kattaa vähäisistä kävijämääristä aiheutuvia kustannuksia. Tällaisia pisteitä ei tulisi perustaa lainkaan.

**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:**

Palveluverkon suunnittelu vain yhden kriteerin pohjalta johtaa taloudellisesti kestävämpään ja toiminnallisesti epätarkoituksenmukaiseen verkostoon. Palvelut tulisi pääsääntöisesti keskittää suurempiin kuntiin tai kuntakeskuksiin ja sijoittelussa tulisi ottaa huomioon paikalliset erityispiirteet kuten alueen maantieteellinen laajuus, asukastiheys, työssäkäyntisuunnat ja -alueet.

**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:**

Jo lähtökohtaisesti vähäisen kysynnän palvelupisteitä tulisi perustaa vain erityisen painavista aluepoliittisista syistä. Tällaisessa palvelupisteessä työskentelevän henkilöstön toimenkuvan laajentaminen muihin kunnan tehtäviin on perusteltua.

**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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Palvelupisteiden määrä on kummassakin vaihtoehdossa liian suuri.

**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:**

Kysymys on valintatilanteesta. Jos yhteispalveluhanke toteutetaan, palvelusta on tultava asiakkaiden kannalta niin hyvin toimiva, että toimijoiden omat palvelupisteet voidaan purkaa eikä päällekkäisyyksiä jää. Tätä tavoitetta pidetään epärealistisena.

**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:**

Rekrytointiin liittyy aina myös työntekijän osaamisen arviointi ja koulutus. Ongelmaksi saattaa tulla valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen siirtyvien osaamisen arviointi ja koulutus, mikäli kunta yksin vastaa asiakaspalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Poliisilaitoksilla ei ole sellaista neuvontapalvelutason tehtävissä toimivaa henkilöstöä, joka voisi poliisilaitosten toimintaa vaarantamatta siirtyä yhteisiin palvelupisteisiin palveluneuvojan tehtäviin. Yhteisen palvelupisteiden toiminta voidaan perustaa poliisin palveluksesta siirtyvän henkilöstön varaan vain siinä tapauksessa, että koko palveluprosessi voidaan tuottaa yhteisessä palvelupisteessä eli työ siirtyy poliisilaitoksesta yhteisessä palvelupisteessä tehtäväksi. Nyt esillä olevan suunnitelman pohjalta näin ei tapahdu, joten palvelupisteiden henkilöstön rekrytointi tapahtuisi ulkoisena ja palvelutehtävissä toimivan julkisen hallinnon henkilöstömäärä lisääntyisi merkittävästi. Tämä lopputulos on taloudellisuuden kannalta kestävä. Poliisilaitosten henkilöstöllä tuskien on merkittävää halukkuutta siirtyä kuntien palvelukseen yhteisiin palvelupisteisiin.

**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:**

Ainakin poliisin lupahallinnon asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin saattaa liittyä julkisen vallan käyttöä. Tämä saattaisi aiheuttaa lainsäädäntömuutosta. (esim. henkilön tunnistaminen, ks. Laki poliisin hallinnosta 4 § ja passilaki 9 § sekä poliisihallituksen määräys: henkilön tunnistaminen poliisin myöntämää virallista henkilöllisyyttä osoittavaa asiakirjaa varten)

**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:**

Tämä lienee ainoa vaihtoehto toteuttaa kysymyksessä mainitut toiminnot, mutta järjestelmä on johtamisen näkökulmasta erittäin sekava.