

Nimetön

Lähetetty: Knutars Heli Posion kunta [mailto:Heli.knutars@posio.fi]

Lähetetty: 10. syyskuuta 2013 13:21

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Kopio: Timonen Tomi Posion kunta

Aihe: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen
Toppuraportista

Hei!

Liitteenä Posion kunnan lausunto Julkisen hallinnon kehittämishankkeen
Toppuraportista. Lausunto hyväksytty Posion kunnanhallituksessa 09.09.2013.

Kuntamme vastaukset merkattu kursivoidusti.

Ystävällisin terveisin,

Heli Knutars

Heli Knutars

Hallintojohtaja

Posion kunta

Kirkkotie 1, 97900 Posio

Puh 044 7674 202

1.6. alkaen puh 040 8012 202

heli.knutars@posio.fi

10.9.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:

Asiakaspalvelujen järjestäminen kuntalaisille on ratkaistava niin että viranomaiset veloitetaan järjestämään tietyt palvelut yhteisessä asiakaspalvelupisteessä kussakin kunnassa. Asiakaspalvelupisteet tulee määritellä vähintään nykyisen kuntarakenteen mukaisesti niin että yhteispalvelupisteiden saavutettavuus määritellään paikkakunnalla minimimääräisen etäisyyden mukaisesti ja niin että saavutettavuus on tasapuolista kaikille kansalaisille asumispaikkakunnasta riippumatta.

Velvoittavuus voi olla lakisääteinen mutta kuitenkin niin että velvoitteiden noudattamatta jättäminen johtaa korvausvelvollisuuteen asukkaiden oikeusturvaa ja kansalaisten tasavertaisuutta tarkasteltaessa.

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:

Velvoite järjestää ja ylläpitää yhteistä asiakaspalvelupistettä tulee olla kollektiivinen. Jos järjestämisvelvoite saatetaan vain yhden palveluntarjoajan vastuulle, tulee ko. järjestäjän saada siitä ja kaikista sitä koskevilta osiltaan täysimääräinen korvaus muilta palveluntarjoajilta. Korvauksen tulee perustua todellisiin kustannuksiin ja sen velvoite tulee kirjata myös palveluja ja palvelupistettä koskevaan lakiin tai asetukseen.

Laissa on myös määriteltävä palvelujen tarjoamiseen liittyen palveluhenkilöstö ja henkilöresurssit ja niistä aiheutuvien kustannusten jakoperusteet. Yhteispalvelupiste, joka tarjoaa jonkun viranomaisen palveluihin vain ns. nettiyhteyden ja siihen tarvittavat välineet ko. viranomaispalveluihin on kansalaisten oikeusturvan ja tasa-arvoisuuden kannalta erittäin epäoikeudenmukainen.

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:

Asiakaspalvelupisteen palveluihin tulee kuulua myös aluehallintoviranomaisten (AVI) tarjoamat palvelut, jotka ovat tärkeitä elinkeinotoiminnalle ja kuntalaisille tarjottavien palvelujen lupamenetelyiden, tarkastusten yms. vuoksi. Myös ulosottoviraston palveluiden saatavuus on hyvä arvioida paikallisesti.

Metsähallituksen merkitys Lapissa sekä metsätalouden että matkailun ja metsähallituksen hallintoviranomaisena liittyvän lupakäytännön suhteen on palveluiden paikallisen saatavuuden kannalta tärkeä.

Kelan asiakaspalvelu on kuntalaisille tärkeä ja on suotavaa että se olisi samassa yhteispalvelupisteessä etenkin jos ko. palvelu on mahdollisesti siirtymässä pois ko. palvelualueelta.

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 omien lakisääteisten palvelujen järjestäminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on kuntalaisten kannalta myös tärkeää ja kunnan oman asiakaspalvelutuotannon resurssien kannalta suotavaa. Velvoite siihen ei kuitenkaan saa olla ehdoton, jos kunnan palvelupisteet ovat esim. pienissä kunnissa samassa taajamassa helposti saavutettavissa ja jos ko. asiakaspalvelua tarjoavat viranhaltijat tekevät muuta työtä kunnan muussa palvelupisteessä. Muutoin kuntapalvelut kootaan mahdollisimman kattavasti samaan pisteeseen kuitenkin niin että niiden erityispalveluiden, joiden tarjoamiseen vaaditaan pätevöitynyttä ja vastuullista henkilöä, voidaan järjestää muussa palvelupisteessä (esim. sote-palvelut)

Veloitteen tulee koskea ennemminkin sellaisia viranomaispalveluja, joiden saatavuus on kokonaan paikkakunnalla uhattuna.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen järjestämisvastuu ja toimitilojen, puhelimien, työasemat sekä etäpalvelulaitteiden ja –ohjelmien järjestämis- ja hankintavastuu on määrätty yksinomaan kunnille mikä on ristiriidassa koko asiakaspalveluperiaatteen ja valtion viranomaisten palveluvelvoitteen ja vastuun kansalaisten tasavertaisuudesta kanssa. Kaikki yhteispalvelupisteen järjestämis-, hankinta- ja ylläpitokustannukset on jaettava yhteispalvelupisteessä toimivien viranomaisten kesken, joka tulee olla velvoitteena myös laissa tai asetuksessa. Kustannukset voidaan määritellä asiakaspalveluna tarjottavien palvelujen määrän suhteen, joka arvioidaan paikkakuntaakohtaisesti tapahtumien toteutumien mukaisesti, ei kuitenkaan niin, että niiden viranomaispalvelujen, joita paikkakunnalla EI ole saatavissa, määrä arvioidaisiin nollassi. Palvelujen saatavuutta ja määrää tulee seurata niin että kustannusten jako voidaan tarkistaa vuosittain.

Palvelun tarjoamisessa tulee katsoa asiakkaan näkökulmaa niin että ei ainoastaan palvelun tarjoajan sähköisen palvelun saatavuuden puute vaan myös asiakkaan sähköiseen palveluun pääsyn puute mahdollistaisi manuaalisen palvelutapahtuman palvelupisteessä.

Viranomaispalvelujen siirtäminen yhteispalvelupisteen ja sen etälaitteiden ”koulutustoiminnan” kautta kansalaisten omatoimiseksi etäpalvelujen käyttämiseksi on ristiriidassa kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun kanssa niin kauan kuin kansalaisille ei tarjota tasapuolisesti mahdollisuutta ja valmiuksia palvelujen vaatimien verkkoyhteyksien saamiseksi!!

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 vastaavat eri viranomaiset kukin omaa toimintaa velvoittavien asetusten ja toimintaperiaatteiden mukaisesti niin että asiakasnäkökulma ja kansalaisten oikeusturva ja tasapuolinen kohtelu ovat ensisijaisia toiminnan kriteereitä. Vastuuta omasta toiminnasta, palvelujen järjestämisestä, järjestämiseen tarvittavista välineistä, resursseista, tiedottamisesta jne. ei yhteispalvelupisteessä tule siirtää muille palvelupisteessä toimiville tahoille tai viranomaisille. Lakialoitteessa tulee kirjata myös jokaisen palvelutarjoajan vastuut omasta toiminnastaan ja se ettei vastuuta voi siirtää muille toimijoille.

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:

Jokaisella viranomaisella on oman toiminnan arviointia varten eri välineet. Tärkeintä yhteispalvelupisteessä kuitenkin on arvioinnin yhdenmukaisuus niin, että eri viranomaisten toimintaa voidaan arvioida samojen kriteerien mukaisesti niin, ettei kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun vastaisia tulkinnanvaraisuuksia toimintojen ja palvelujen tarjoamisen kesken pääse tapahtumaan. Erilaisten arviointien keskinäinen erilaisuus tulee ratkaista AINA kansalaisten ja heidän tarpeitensa näkökulmasta katsoen niin että parhaiten kansalaisten etua palvelevat menetelmät ovat etusijalla ja relevantteja.

Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Ehdotus asiakaspalvelupisteen käynnistämisestä on aikataulullisesti ja periaatteiltaan hyvä. Asiakaspalvelupisteen käynnistäminen ja kehittäminen vaatii kuitenkin ensi sijassa kaikkien mainittujen palveluntarjoajien saumatonta ja ennakkoluulotonta yhteistyötä ja sitoutumista ja paikallisista lähtökohdista tapahtuvaa arviointia ilman ylhäältä päin annettua ohjausta jos sen on vastoin paikallisia tarpeita.

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:

Paikallisuus ja kansalaisten yhdenvertaisuus tulee olla aina edustettuna asiakaspalvelun ohjauksessa, seurannassa ja valvonnassa. Yleishallinnollinen ohjaus ei kuulu valtiovaraministeriölle vaan sisäasianministeriölle kuten ei myöskään kuntien toiminnan valvonta. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun neuvottelukunnassa tulee olla vahva kuntien ja kansalaisjärjestöjen edunvalvonta. Toimivaltaiset valtion viranomaiset voivat valvoa vain oman palvelutoimintansa asianmukaisuutta. Aluehallintoviraston tehtäväksi tulee alueellisena toimijana määrittää myös muiden asiakaspalve-

lupisteessä toimivien tahojen ja viranomaisten järjestämistoiminnan ja -velvoitteiden valvonta.

Muista valtion viranomaisille muulle toiminnalle asetetuista lakisääteisistä velvoitteista ja muiden säädösten mukaisesta toiminnasta ja sen valvonnasta on huolehdittava aikaisemman käytännön mukaisesti.

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:

Asiakaspalvelupisteen ehdotetut rahoitusjärjestelmät ovat hyvin monimutkaisia ja niiden seuranta, toteaminen ja maksatus tulevat todennäköisesti aiheuttamaan enemmän kuluja kuin kustannustehokkuuteen tähtävällä toiminnalla tavoitellaan. Asiakaspalvelupisteen toiminnan pitää olla edelleenkin osa valtionviranomaisten palvelutoimintaa ja niiden kustannusten kuulua em. viranomaisten lakisääteiseen toimintaan. Esitykseen sisältyvä asiakaspalvelupisteen lakkautusmahdollisuus on yksipuolinen ja palveluviranomaisten omasta toiminnasta johtuvat seikat antavat mahdollisuuden toiminnan lopettamiseen.

Asiakaspalvelupisteen perustaminen ja siihen liittyvät laite-, ohjelma-, varustelu-, opastus- ja toimipisteinvestoinnit tulee kuulua valtion viranomaisten osalta myös heidän oman toimintansa rahoittamiseen. Kustannustehokkuuden ja säästöjen asettaminen etusijalle etenkin harvaanasutuilla seuduilla, jossa viranomaisten toiminta on ajettu minimiin tai lopetettu kokonaan, ei voi olla rahoitusjärjestelyjen perusta.

Kaiken kaikkiaan asiakaspalvelupisteen rahoitusjärjestelyt tulee olla läpinäkyviä, avoimia ja perustua todellisiin kunkin tahon toiminnan velvoitteisiin ja sitä myöten resurssitarpeisiin, jotka voidaan todentaa ko. viranomaisten oman toiminnan seuraamisella eikä niitä tule vierittää kuntasektorin vastuulle. Kustannusten todentaminen ja seuraaminen tulee olla yksinkertaista ja selkeää eikä niiden todentamiseen ja laskuttamiseen saa kulua suhteettomasti aikaa.

Koko asiakaspalvelupisteen toiminnan rahoittamista ja sen vaatimaa likviditeettiä ei pidä vierittää kuntien vastuulle vaan toimintaa varten on ensin järjestettävä sen vuosittain turvaava toimintarahoitus, joka kootaan kaikkien toimijoiden kesken. Toteuttamisen kannalta selkeimpänä vaihtoehtona yhteisvastuullisen kustannusten kokoamisen sijaan tulisikin asiakaspalvelutoiminnan edellyttämien resursoinnin arvioiminen ja järjestäminen kunkin toimijan oman toiminnan puitteissa.

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:

Rahoitusjärjestelyt tulee olla läpinäkyviä, avoimia ja perustua todellisiin kunkin tahon toiminnan velvoitteisiin ja sitä myöten resurssitarpeisiin, jotka voidaan todentaa ko. viranomaisten oman toiminnan seuraamisella eikä niitä tule vierittää kuntasektorin vastuulle.

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:

Esitykseen sisältyvä asiakaspalvelupisteen lakkautusmahdollisuus on yksipuolinen, muttei riittävä ja palveluviranomaisten omasta passiivisesta toiminnasta johtuvat seikat antavat mahdollisuuden toiminnan lopettamiseen. Arvioinnin perustana tulee olla palveluja tarvitsevien määrä paikkakunnalla, ei palvelujen käyttöaste, joka saattaa esim. puuttuvien kulkuyhteyksien, sairauksien tms. vuoksi johtaa käyttöasteen vähäisyyteen ja kaventaa entisestään syrjäseutujen asukkaiden oikeusturvaa ja tasa-arvoista kohtelua ja johtaa kansalaisten lakisäätteisten palvelujen käyttämättä jättämiseen.

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:

Saavutettavuudessa pelkkä etäisyys ei saa olla määräävä kriteeri. Syrjäseuduilla saavutettavuus on myös mahdolliset liikenneyhteydet tai peräti niiden puute. Asiakaspalvelupisteen toiminnassa on otettava huomioon myös palvelujen saatavuus niillä seuduilla jossa julkisia liikenneyhteyksiä ei ole järjestämällä yhteiskuljetuksia tiettyinä aikoina eri alueille niin, ettei kansalaisten yhdenvertaisuus asiakaspalvelupisteiden toiminnassa vaarannu ja anna mahdollisuutta pyytää se arvioimista oikeuslaitoksen avulla.

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:

Kunnat ovat jo etenkin syrjäseuduilla arvioineet merkittävästi oman toimintansa tuottavuutta ja taloudellista järjestämistä ja resursointia niin että henkilöstömitoituksessa ei voida siirtää ylimääräisiä resursseja asiakaspalvelupisteeseen. Asiakaspalvelupisteessä työskentelevien resursointi on turvattava pisteessä toimivien tahojen toimesta – kunnan omat lakisääteiset velvoitteet ja mitoitus sitovat henkilöstöä, jolloin heidän työpanoksensa on oltava käytössä 100% :sesti eikä voida olettaa että työvoimatarvetta voitaisiin järjestää tilapäisesti tai satunnaisesti.

Esitys perustuu kaiken kaikkiaan säännönmukaisesti siihen että kuntien vastuulle jää myös henkilötyövoiman resursointi ja muille asiakaspalvelupisteen viranomais toimijoille vain taloudellisuuden ja tuottavuuden rajoissa tapahtuva suoritemaksu, jossa ei ole huomioitu työvoiman palkkauksen asettamat lukuisat eri velvoitteet ja vastuut.

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:

Asiakaspalvelupisteet tulee määritellä vähintään nykyisen kuntarakenteen mukaisesti niin että yhteispalvelupisteiden saavutettavuus määritellään paikkakunnalla minimimääräisen etäisyyden mukaisesti ja niin että saavutettavuus on tasapuolista kaikille kansalaisille asumispaikkakunnasta riippumatta.

Asiakaspalveluiden ja palvelupisteiden määrittämisen perustuminen esim. tulevaisuuden asukastilastojen tms. taantuman perusteella johtaa ennen pitkää siihen että palveluita ei tarvitsekaan järjestää, johon viittaa myös sekin että esityksessä hyväksytään että 10 % osuutta syrjäseutujen asuk-

kaista ei koske laki kansalaisten tasavertaisesta kohtelusta. Palvelupisteitä on järjestettävä vähintään 164 kpl ja sen lisäksi niiden vaikutuspiirin ulkopuolisille kansalaisille on järjestettävä kuljetus lähimpään palvelupisteeseen.

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 asiakaspalvelupisteiden järjestämisestä ja sen velvoitteet viranomaisille ohjaavat palveluiden järjestämistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin jolloin päällekkäisyyksien purkaminen on luonnollista seurausta viranomaisten oman toiminnan tehostamisvaatimuksista.

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:

Vastuuta palveluneuvojien rekrytoinnista ei voi säätää kuntien vastuulle ellei samalla varmisteta kaikkia palkkaukseen liittyviä palkkaus-, sivu- ym. lakisääteisiä kuluja kunnille esim. asiakaspalvelupisteen perusrahoituksen muodossa. Niissä tapauksissa, joissa henkilö siirtyy muualta kunnan palvelukseen, sopimuksissa on turvattava työnantajan kaikki velvoitteet myös uudessa työsuhteessa.

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:

Työsuhteen ja toimenkuvan määrittelyssä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia työsopimuksia ja uusien työtehtävien määrittelyssä on noudatettava sekä viranomaismääräyksiä että ammattiyhdistysliikkeiden ehtoja.

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:

... sekä niiden kustannuksista.

