

Nimetön

Lähettilä: Touhunen Kirsi [mailto:Kirsi.Touhunen@kangasala.fi]  
Lähetetty: 16. syyskuuta 2013 14:22  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Aihe: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen  
Loppuraportista

Hei!

Kangasalan kunnanhallitus käsittelee kokouksessaan tänään 16.9. lausuntopyyntöänne Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Lähetän oheisena kunnanhallituksen lausunnon, johon saattaa tulla vielä muutoksia illan kokouksessa. Pöytäkirja tarkastetaan 23. 9.2013 ja sen jälkeen lähetän teille virallisen pöytäkirjanotteen ja lausunnon.

Ystävällisin terveisin

Kirsi Touhunen  
hallinnon sihteeri  
Kangasalan kunta  
Kunnantie 1, PL 50  
36201 KANGASALA  
puh. 050 315 2848  
puh. 03 5655 3000 (vaihde)

11.9.2013

## 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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:** Asiakaspalvelun järjestämisvelvoite lakisääteisesti vauhdittaa tähän asti vapaaehtoisuuteen perustuvien palvelupisteiden perustamista. Asiakkaille tuottaa lisäarvoa se, että heitä palvellaan samalla käynnillä mahdollisesti useassa asiassa.

Järjestämisvelvoite lisää selvästi kunnan tehtäviä, kuntien ottaessa vastuun poliisin lupapalvelujen, työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja sopimuksenvaraisesti vielä kansaneläkelaitoksen ja muiden valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävistä, edes avustavasti. Järjestämisvelvoite lisää kuntien käyttötalouden menoja mm. henkilöstökustannusten, tilakustannusten, tietojärjestelmäkustannusten ja organisointikustannusten kautta. Tosiasiallisesti esitys siirtää valtionhallinnon kustannuksia ja tehtäviä järjestämisveloitteen alaisille kunnille.

#### 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 järjestämisveloitteesta:** Lakiluonnoksessa hallituksen esitykseksi laiksi yleisperusteluissa todetaan, että: ”Siitä huolimatta, että kunnille asetettuja velvoitteita pyritään johdonmukaisesti vähentämään, on valmistelussa päädytty esittämään, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tulisi säätää uudeksi tehtäväksi kunnille. Tälle arvioidaan olevan painavia palvelujen saavutettavuuden turvaamiseen sekä niiden tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen järjestämistapaan perustuvia perusteita.”

Kunnissa on koosta riippuen ollut mahdollisuus järjestää nykyisten tehtävien osalta tehokas ja toimiva asiakaspalvelu. Kangasalan kunta katsoo, että valtionhallinnon eri tehtäväkokonaisuuksien tulisi järjestää itse asiakaspalvelunsa ensisijaisesti yhdessä tai eri kokoonpanoissa ja varata niihin henkilöstö, tilat ja tietojärjestelmät. Järjestämisvastuun säilyttäminen kunnille tarkoittaa myös, että järjestämisvastuun alaiset kunnat organisoivat valtionhallinnon asiakaspalvelun tarpeet omista lähtökohdistaan tehokkaasti. Ei voi edellyttää, että asiakasvirroiltaan erikokoiset kunnat järjestävät palvelut ”samalle luukulle”, kuten hankkeen tavoitteena on. Mahdollisessa organisoinnissa on otettava huomioon valtionhallinnon nykyisten toimipisteiden fyysinen sijainti kunnassa sekä mahdollisen uuden toimipisteen sijainnin ja perustamiskustannusten sekä henkilöstön sijoittuminen.

Lakiluonnoksen yleisperusteluissa todetut taloudelliset vaikutukset ja laskelmat perustuvat siihen,

että käyntiasioinnin oletetaan vähenevän 30 % tai 50 % vuosina 2011-2019. Tällä hetkellä valtion toimijoiden asiakaspalvelun laskennalliset kustannukset ovat selvitysten mukaan 154,5 milj. euroa vuosittain ilman ely-keskusten kustannuksia. Lisäksi ovat nykyisten yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien kuntien laskennalliset kustannukset 111,6 milj. euroa. Esityksen mukaan laskennallisesti ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 milj. euron kokonaiskustannuksista alle 100 milj. euron tasoon, jos asiakaspalvelun yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Käyntiasioinnin esityksen mukainen supistuminen edellyttää mittavaa sähköisen asioinnin lisääntymistä ja asiakkaiden konkreettista vähenemistä.

Välillisiä kustannuksia ei esityksessä ole huomioitu laisinkaan; henkilöstön lisääntyminen aiheuttaa automaattisesti mm. eläkekuluja, moninaisia vuorotteluvapaa-, vanhempainvapaa-, sairausloma- ym. kuluja hallinnointineen, tietoliikenne- ja ohjelmistojen kustannuksia etäyhteyslaitteineen, lisensseineen sekä vikatilanteiden selvittelyineen sekä kiinteistöjen hallinnointia omistajan näkökulmasta. Tietojärjestelmäkustannusten osalta mainitaan lakiluonnoksessa ainoastaan kolme. Tarve yhteispalvelupisteissä on lukuisiin muihinkin järjestelmiin.

### 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:** Henkilöstöä, jonka osaamisalueeseen kuuluisivat kaikki em. palvelut, on koulutettava riittävästi, jotta syntyy mahdollisuuksia erikoistua joillekin osaamisalueille. Mikäli koko palvelutarjonta on edellä esitetyn laajuista tai sopimuksenvaraisesti vielä laajempaa, on mahdollisten oikaisujen tai valitusten menettelyjen oltava kestäviä. Ongelmia voi syntyä esim. määräaikojen noudattamisissa etäyhteyksien toimimattomuuden vuoksi tai mikäli valtion eri viranomaisia ei ole tavoitettavissa tarvittavana aikoina.

Lakiehdotuksen mukaan valtiovarainministeriö vastaisi asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Valtioneuvosto asettaisi laajan neuvottelukunnan, jonka tehtävänä on osallistua tämän lain säännösten perusteella annettavien asetusten sekä muiden toiminnan yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun". Lakiehdotuksessa säädettäisiin lisäksi alueellisesta ja paikallisesta yhteistyön koordinoinnista ja seurannasta. Järjestelystä syntyy mielikuva varsinaisen asiakaspalvelun vähenemisestä ja samalla hallinnoinnin, suunnittelun, ohjauksen, seurannan ja valvonnan lisääntymisestä.

Pakkokeinoista säädetään lain 21 §:ssä. Aluehallintovirasto voisi antaa määräyksiä velvoitteen noudattamisesta ja tehostaa antamaansa määräystä uhkasakolla. On syntymässä asetelma, jossa valtio uhkasakon voimin tehostaa omaa asiakaspalveluaan siirtämällä järjestämisvastuun kunnille.

Vaikka ehdotuksen mukaan vahingonkorvausvastuu asiakkaaseen nähden on valtiolla tai toimeksiantajana, mahdollisen toissijaisen korvausvastuun selvittely voi kuitenkin synnyttää ongelmallisia tilanteita.

Toiminnallista tukea annettaisiin poliisihallitukselta, verohallinnosta, ely-keskuksista, te-toimistoista, maistraattien ohjauksesta vastaavasta aluehallintovirastosta sekä maistraateista. Varsinainen työnjohto jäisi näin ollen kuntaan. Onko tarkoituksena, että kaikkien em. virastojen ja toimistojen henkilökunta päivystää yhteispalvelupisteiden yhteydenottoja kaikki samanaikaisesti vai vuorottain kullekin asiakaspalvelupisteelle?

#### 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:** Hankkeen loppuraportin ja lakiesityksen ajatus niistä palveluista, joita kunnan oman palvelutuotannon osalta on siirrettävä yhteispalvelupisteeseen, on kovin erilainen. Kuntiin pitää itselleen jäädä mahdollisuus järjestellä itse, missä ja kenen toimesta kunnan tuottamien palvelujen asiakaspalvelua annetaan. Laissa ei tule säätää siitä, mitkä kunnan palvelut on hoidettava yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Lakiluonnoksessa yhteisestä asiakaspalvelusta on tulossa vapaaehtoiseksi ainoastaan terveydenhuoltoon liittyvien palvelujen neuvonta.

#### 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:** Oletuksena on, että kuntiin muodostetaan täysin uudet toimipaikat henkilöstöineen, laitteineen ja ohjelmistoineen yhteispalvelupisteitä varten. Käytännössä muodostetaan uusi virasto tai toimipaikka. Toimintaan liittyvät kustannuksien jakaminen viranomaisittain on haasteellista, mutta mahdollista. Liittyminen osaksi kunnan eri tietojärjestelmiä taloushallinnon, henkilöstöhallinnon järjestelmistä asiakirjahallinnon, sosiaalihuollon, päivähoiton tai lupapalveluiden järjestelmiin, atk-lähtien asiakkaisiin, kirjanpitoon jne. ovat järjestelykysymyksiä, mutta useat seudullisesti organisoituja ja vahvasti suojattuja.

#### 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:** Hankkeen

loppuraportissa on kuvattu varsin yksityiskohtaisesti asiakaspalveluprosessia. Työnjohdon ollessa kunnissa, aiheuttaa se lisätyötä nykyisille esimiehille tai jopa paineen uuden vakanssin perustamiseen esimieheksi.

#### 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:** Arviointimallin luominen sinänsä on kannatettavaa, mutta varsin epäselväksi jää käytännön toteutus. Arvioinnin toteuttamisesta ei saa aiheutua kunnille raskasta menettelyä. Mikä tulisi olemaan kunnan lakisäänteen tarkastuslautakunnan rooli toiminnan arvioinnissa?

#### 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:** Hankkeen loppuraportissa esitetty yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen soveltuu tilanteeseen, jossa ei ennalta ole mitään sitoumuksia henkilöstön, tilojen, laitteiden tai ohjelmistojen suhteen.

### 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 tarkoitettuille 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:** Lakiluonnoksen esittämä ohjaus- ja seurantavastuussa oleva joukko on riittävä. Avoimeksi jää, ovatko kaikki yhtä ”äänivaltaisia” uudessa ohjaus- ja seurantaelimessä, vaikka yhteispalvelupisteessä annettavan palvelun määrät poikkeavat toisistaan mittavasti. Kunnalla toiminnan organisoijana tulisi olla suurempi valta, koska sillä on yksin vastuu yhteispalvelun järjestämisestä. Kunnassa tulee olla riittävä vapaus organisoida toiminta mahdollisimman tehokkaasti.

### 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:** Valtion siirtäessä asiakaspalvelutehtäväänsä kunnille, tulee korvauksen olla täysimääräinen.

#### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, 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:** Laskennassa on otettava huomioon myös ne kustannukset, jotka liittyvät esimerkiksi erilaisten kiinteistöön, ohjelmistoihin, yhteyksiin tms. korjaus- ja vikatilanteiden selvittelyyn ja järjestämiseen. Uuden henkilöstön aiheuttama esimiesvastuu sekä henkilöstön muut kulut kuin suoraan palkkauskustannukset on huomioitava, kuten työterveys, tyky, palkanlaskenta, erilaiset eläketilanteet, sairauspoissaolotilanteet, perhevapaat ym.

#### **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:** Yhteis palvelupisteen perustaminen on Kangasalla (yli 30 000 as.) merkitävä muutos, mikä voi aiheuttaa muiden valtiohallinnon toimipisteiden sulkemisia paikkakunnalla.

### **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:** Kangasala on luonteva asiointikeskus.

#### 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:** Mikäli lakiluonnoksen 14 § velvoittaa kuntia siirtämään omia asiakaspalvelupisteitään kaikkien muiden, paitsi terveydenhuollon palveluiden, osalta yhteispalvelupisteeseen, voi palveluverkon tuottavuus ja taloudellisuus olla kyseenalainen. Uusia synergiaetuja löytynee, mikäli kunnan muista asiakaspalvelupisteistä irrotetaan henkilöitä perustettavaan pisteeseen. Useasti henkilöillä on neuvontatehtävä muiden tehtäviensä ohella.

#### 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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

-

#### 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:**

Kuten ehdotuksessa todetaan, keskeinen edellytys kustannushyötyjen realisoinniseksi on uuden järjestelmän kanssa kilpailevan käyntiasiakaspalvelurakenteen supistaminen. Kustannusten kokonaissäästö voi kuitenkin jäädä vähäiseksi, koska valtion viranomaiset, joilla on kunnassa toimipiste, tarvitsevat toimintaansa toimitilat siinäkin tapauksessa, että asiakaspalvelu siirrettäisiin yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Toimitilojen tarve lakkaa vain siinä tapauksessa, että valtion viranomaisen koko toiminta siirretään kunnasta pois. Kangasalan kunta on huolissaan siitä, että lakiehdotus voi johtaa sellaiseen kehitykseen, että valtion viranomaisen palveluverkkoa supistetaan myös sellaisten palveluiden osalta, jotka eivät siirry yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Esimerkiksi Kangasalan kunnassa on poliisin toimipiste, jossa tarjotaan myös lupapalveluja. Poliisin lupapalvelujen siirtäminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ei saa johtaa siihen, että poliisin toimipiste kunnassa lakkautetaan.

## 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:**

Hankkeessa esitetään, että henkilöitä siirtyisi valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen palveluneuvojan tehtävään vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä. Ilmoittautumismenettelyä käytettäisiin myös myöhemmissä siirtymissä ja sitä tultaisiin käyttämään useammassa vaiheessa.

Menettelytapaan liittyy omat haasteensa ja sitä tulee asian valmistelussa tarkoin harkita useammas- ta näkökulmasta. Koska hankkeessa on todettu, että siirtymään ei voida soveltaa liikkeenluovutuk- sen periaatetta, vaan otetaan käyttöön ilmoittautumismenettely, tulee lopullinen päätös henkilön valinnasta jättää kunnalle. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilöstön saanti muutostilanteessa tulee kuitenkin turvata.

Raportin mukaan ilmoittautumismenettelyssä kunta voi vain hyvin perustellusta syystä ja poikke- ustapauksessa jättää henkilön rekrytoimatta. Kunnalle tulee kuitenkin jättää henkilöstön rekrytoin- tiin harkintavaltaa, jotta varmistetaan, että asiakaspalveluun tuleva henkilöstö on siihen soveltuvaa ja ammattitaitoista. Kunnalla tulee olla mahdollisuus tehdä tarkoituksenmukaiseksi katsomiaan henkilöstöjärjestelyitä. Jos lailla säädetään esityksessä tarkoitettu asiakaspalvelu kunnan tehtäväk- si, on luontevaa, että uuden henkilöstön rekrytoinnin hoitaa kunta.

Asiakaspalvelupisteen henkilöstön osaamisen tulee olla laaja-alaista ja siten on tärkeää, että osaa- misen kehittäminen ja laajentaminen varmistetaan erityisin perehdyttämiskoulutuksin niin siirty- mävaiheessa kuin myöhemminkin henkilöstön vaihtuessa. Kangasalan kunta pitää tärkeänä että henkilöstön siirtoon liittyvistä menettelytavoista ja aikatauluista informoidaan riittävän hyvissä ajoin kuntia siten että kunnalle jää muiden tehtävien ohella riittävä aika järjestää siirtymä.

Henkilöstön siirtymisestä säädettäisiin laissa. Henkilön siirryttyä kunnan palvelukseen määräytyvät hänen palvelussuhteensa ehdot valtion virkaehtosopimuksen mukaisesti sopimuskauden päättymi- seen saakka. Tämän jälkeen hänen palvelussuhteensa ehdot määräytyvät muiden yhteispalvelupis- teissä työskentelevien palveluneuvojien tavoin KVTESin mukaisesti.

Kangasalan kunta katsoo, että erilaisten virka- ja työehtosopimusten soveltaminen aiheuttaa eriar- voisuutta samaa tehtävää hoitavien piirissä. Erityisen painava näkökohta on se, että kuntien käytös- sä olevat palkanlaskentajärjestelmät eivät sinällään tunnista valtion virkaehtosopimusmääräyksiä. Tämä aiheuttaisi tietojärjestelmämuutoksia tai käsin pidettävää kirjanpitoa siirtymäkauden aikana. Koska kyse ei ole varsinaisesta lainsäädännön tarkoittamasta liikkeenluovutuksesta, pitää Kangas- alan kunta tärkeänä, että ilmoittautumismenettelyn kautta tulevat työntekijät siirtyvät siirtymishet- kestä lukien kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen piiriin. Asiasta voidaan laatia yleinen ohjeistus kunnille (VM, Kuntatyönantajat ja pääsopijärjestöt, esim. lomaetujen määräytymisen periaatteet siirtotilanteissa jne).

Siirtyvä henkilöstö tulee sijoittaa kunta-alan palkkausjärjestelmään. Tämä aiheuttaa palkkauksen pohjana olevien tehtävän vaativuuden arviointien päivittämistarpeen sekä vaateen palkkauksen harmonisoinnista. Palkkauksen harmonisointi aiheuttaa kunnille selkeitä kustannuksia. Loppuraportissa esitetyt kuukausipalkkatilastot (s. 100) ovat useita satoja euroja korkeammat, kuin kunnan vastaavissa asiakaspalvelutehtävissä, mikä aiheuttaa korotuspaineet heijastusvaikutuksineen useissa vaativuusryhmissä.

Muutoksen läpivienti ja organisointi tulee vaikuttamaan merkittävästi kunnan ao. viranhaltijoiden työhön ja työmäärään. Valmistelutyö tapahtuu muiden lukuisien käynnissä olevien muutoshankkeiden ohella. Tämä tulee ottaa huomioon hankkeen aikataulutuksessa, organisoinnissa ja tiedottamisessa. Myös siirtyvän henkilöstön työhyvinvointi ja tiedonsaanti muutostilanteessa tulee varmistaa.

Henkilöstön perehdyttämiseen ja osaamisen kehittämiseen ja ylläpitoon tulee hankkeessa kiinnittää erityistä huomiota, sillä palveluneuvojen tehtävä on erittäin monialainen. On tärkeää, että valtio järjestää säännöllisesti koulutusta asiakaspalvelupisteisiin siirtyneelle henkilöstölle. Henkilöstön osaaminen on merkittävä tekijä ja se vaikuttaa myös kansalaisen oikeusturvaan, kun hän hakee palveluita monialaisesta asiakaspalvelupisteestä. Valmistelussa tulee ottaa huomioon myös palvelupisteessä toimivan henkilöstön sijaisjärjestelyt ja sijaisten osaamisen varmistaminen.

#### **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:** Valtion tehtävien kannalta, ei kunta ota kantaa, mutta mikäli kunnan palvelujen osalta päädyttäisiin julkisen vallan käyttöön, laajentaisi se henkilöstötarvetta, tilatarpeita jne. välittömästi.

#### **Kysymys 19**

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:** Riittävä perehdytys, ajankohtaisten asioiden tiedottaminen sekä jatkuva koulutus ovat perusedellytys laadukkaalle toiminnalle.