

Nimetön

Lähettäjä: Mäntylä, Jyri [mailto:Jyri.Mantyla@ikaalinen.fi]

Lähetetty: 10. syyskuuta 2013 8:35

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Kopio: Harjuntausta, Riitta

Aihe: lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Ikaalisten kaupunginhallitus päätti 2.9.2013 kannanottonaan suhtautua periaatetasolla myönteisesti hankkeeseen ja antaa asiasta liitteen mukaisen lausunnon.

Ma. kaupunginsihteeri Jyri Mäntylä

Ikaalisten kaupunki

Valtakatu 5-7

PL 33

39501 Ikaalinen

p. 03 450 1201

gsm 044 730 1201

Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valmistelu / ma. kaupunginsihteeri Jyri Mäntylä (p. 03 45011)

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke

Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto on kirjeellään 17.6.2013 pyytänyt lausuntoa 13.9.2013 mennessä Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Kyseinen hanke on perustettu hallitusohjelmaan yhteispalveluille asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi tammikuussa 2012. Hanke oli toiminnassa 15.1.2012 - 31.5.2013. Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuettävyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta

Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina **poliisin** lupapalveluja sekä **työ- ja elinkeinotoimistojen** ml. työvoiman palvelukeskusten, **Verohallinnon, maistraattien**, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (**ELY**) ja **kuntien** palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun **järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset**. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kuntien kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä. Järjestäjäkunnan on myös tarjottava omia asiakaspalvelujansa palvelupisteessä.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse.

Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin **164 kuntaan** ja toisessa **129 kuntaan**. Valittavana olevat kaksi mallia ovat väestöpohjaltaan hyvin erilaiset. Mikäli päädytään 164 palvelupiste -kunnan malliin, niin sen ylläpitäjäkuntien yhteenlaskettu asukasmäärä olisi noin 4,7 miljoonaa asukasta ja 129 palvelupiste -kunnan mallissa olisi ylläpitäjäkunnissa noin 1,8 miljoonaa asukasta. Kummassakin vaihtoehdossa Ikaalisissa olisi oma palvelupiste ja Hämeenkyrön katsottaisiin kuuluvan Ikaalisten vaikutuspiiriin. Myös Parkanolla olisi kummassakin vaihtoehdossa oma palvelupiste, jonka vaikutusalueeseen kuuluisi myös Kihniö.

Suuressa palvelupistettä ylläpitävässä kunnassa saattaa olla useampia kuin yksi palvelupiste. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdol-

lista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuh- teiden ja tarpeiden mukaisesti.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisi- vät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Arviointia hankkeen merkityksestä Ikaalisten kaupungin omien tavoit- teiden kannalta

Mikäli esitykset toteutuvat, niin edessä on pelkästään tämän lainsäädäntö- hankkeen seurauksena suuria muutoksia Ikaalisten kaupungin asiakaspalve- luiden tuottamistavoissa. Nämä muutokset on yhteen sovitettava kuntara- kennehankkeen ja omien palveluiden kehittämissuunnitelmien lisäksi myös talouden tasapainottamistavoitteisiin. On selvää, että näin suuret muutokset eivät tule toteutumaan ongelmitta. Aiemmat kokemukset tehtäväjaon muu- toksista kuntien ja valtion välillä antavat lisäksi syyn olettaa, että erittäin suurella todennäköisyydellä palvelutuotannon kustannuksia tullaan pidem- mällä aikavälillä tavalla tai toisella vyöryttämään kuntien maksettavaksi.

Hankkeen esitysten voidaan kuitenkin katsoa olevan lähtökohtaisesti hyvin perusteltuja. Julkisen hallinnon kannattaa tarjota asiakaspalveluja keskite- tysti ja nykyteknologiaa hyödyntäen.

Hankkeessa on myös paljon elementtejä, jotka tukevat Ikaalisten omia stra- tegisia tavoitteita. Toteutuessaan esitykset saattaisivat tukea kuntayhteis- työn kehittämismahdollisuuksia ja lisääisivät uuden teknologian hyödyntä- mistä palvelutuotannossa. Oma palvelupiste tukisi myös välillisesti kau- pungin elinvoimaisuuden kehittämistä. Onnistuessaan järjestely tukee pai- kallisen palvelutason ylläpitoa ja valtion viranomaisten asiakaspalvelujen säilymistä ja ehkä osin jopa paranemista nykytilanteeseen verrattuna.

Tausta-aineisto: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti ja sitä koskeva lausuntopyyntö.

Ehdotus / vt. kaupunginjohtaja Kalle Mäkelä:

Kaupunginhallitus päättää kannanottonaan suhtautua periaatetasolla myön- teisesti hankkeeseen ja antaa asiasta liitteen mukaisen lausunnon.

Päätös: Hyväksyttiin yksimielisesti.

Täytäntöönpano

Tiedoksi
- valtiovarainministeriö (sähköisesti)

10.9.2013

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 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:

Yhteisen asiakaspalvelun perusajatus viranomaisyhteistyöstä on perusteltu ja yhteisen asiakaspalvelun perustamiseen on aito tarve. Lainsäädännöstä päätettäessä on kuitenkin varmistuttava siitä että kaikki kunnille koituvat kustannukset korvataan eikä valtion vastuulla olevien palveluiden tuotantokustannuksia tulevinakaan vuosina siirretä kuntien maksettavaksi.

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:

Mikäli palvelujen järjestämisvastuu siirretään kunnille niin myös toimivalta ja resurssit niiden järjestämistä koskevilla käytännön asioissa on siirrettävä kunnille. Ei saa syntyä tilannetta jossa kunnilla on vastuuta palveluiden järjestämisestä ilman tosiasiallista päätösvaltaa ja kaikki kustannukset kattavaa valtion rahoitusta.

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:

Ajokorttiasiat tulee pysyttää yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimassa.

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 asiakaspalveluja on perusteltua tarjota soveltuvin osin samoissa tiloissa mutta liian yksityiskohtaisten tehtävälustausten laatiminen ei ole tarpeellista. Yleistoteamus siitä että kuntien asiakaspalveluja on saatavissa samoissa tiloissa riittäisi lainsäädäntöön kirjattavaksi säädökseksi.

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:

Toimitilojen sekä etäpalvelu-, kassa- ym. järjestelmien perustamien tulee aiheuttamaan kunnille huomattavasti investointi- ja käyttökustannuksia, erityisesti henkilöstökustannuksia. Ne tulee korvata täysimääräisesti.

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:

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:

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:

Valtion viranomaisten ja VM:n projektitoimiston on ohjattava riittävästi resursseja toiminnan aloittamisen tukemiseen.

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:

Esitetty järjestelmä pitää sisällään riskin siitä että toiminnallinen vastuu jää kunnille vaikka tosiasiallinen ohjausvaltaa käyttävät valtion viranomaiset.

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 valtion palvelutuotantoon osallistumisesta aiheutuvat käyttö- ja investointikustannukset on korvattava täysimääräisesti.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Kunnille valtion palvelutuotantoon osallistumisesta aiheutuvat käyttö- ja investointikustannukset on korvattava täysimääräisesti.

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:

Kunnille valtion palvelutuotantoon osallistumisesta aiheutuvat käyttö- ja investointikustannukset on korvattava täysimääräisesti.

Palvelupiste-esitykset perustuvat arvioihin jotka on tehty palvelujen käyttäjän tarpeiden ja palveluiden saatavuuden näkökulmasta. Erot eri palvelupisteiden käyttöasteissa eivät vaikuta palvelutarpeisiin.

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:**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:

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Näistä kahdesta vaihtoehdosta 164 palvelupisteen malli on parempi.

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**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:

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:

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:

Valtion viranomaisten ja VM:n projektitoimiston on ohjattava riittävästi resursseja toiminnan aloittamisen tukemiseen.

